

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0087

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	4 februari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam SNS Bank, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de door bank geplaatste registraties. De consumenten stellen dat de registraties disproportioneel zijn en verzoeken om verwijdering daarvan of verkorting van de bewaartermijn. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is vast komen te staan dat de financiële situatie van de consumenten op dit moment al structureel stabiel is. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2002 hebben de consumenten bij de bank een hypothecaire geldlening (hierna: het krediet) afgesloten voor de aankoop van een woning (hierna: de woning).

De bank heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

- 2.2 Medio 2008 is er een betalingsachterstand ontstaan op het krediet. De bank en de consumenten hebben meerdere betalingsregelingen afgesproken en de bank heeft het krediet diverse keren opgeëist. In december 2013 hebben de consumenten de achterstand volledig voldaan. In 2014 is er opnieuw een achterstand ontstaan. De consumenten hebben contact opgenomen met de bank en de bank geïnformeerd dat zij in Duitsland wonen en overwegen de woning te verkopen omdat de woning leeg staat. Nadat de consumenten de achterstand hebben voldaan, zijn er in 2015 opnieuw achterstanden ontstaan en hebben de consumenten zonder opgave van nieuwe adresgegevens aangegeven in Turkije te verblijven. De bank is in december 2015 een onderzoek gestart en heeft vastgesteld dat de woning zonder toestemming van de bank door de consumenten werd verhuurd. De bank heeft het verhuurbeding ingeroepen en op 16 december 2016 is de woning geveild met een restschuld van € 44.165,95 als gevolg. Daarna heeft de bank geen contact meer met de consumenten gehad. Op 18 augustus 2017 heeft de bank de consumenten schriftelijk geïnformeerd over de gevolgen bij het niet voldoen van de restschuld en tevens gewaarschuwd dat de bank verplicht is melding te doen bij het BKR als de consumenten de restschuld niet aflossen. Wegens het uitblijven van betalingen heeft de bank op 26 februari 2018 op naam van de consumenten een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en het dossier overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder).
- 2.3 De consumenten hebben hierna geen enkele betaling op de restschuld gedaan. Op enig moment in 2022 heeft de bank van een schuldhulpverlener van de consumenten een voorstel tegen finale kwijting ontvangen. Dit voorstel is door de bank afgewezen. In oktober 2022 hebben de consumenten de volledige openstaande vordering in één keer betaald. Na ontvangst van de betaling heeft de bank bij de registraties een werkelijke einddatum van 19 oktober 2022 in het CKI laten registreren. De registraties blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.
- 2.4 Op 26 april 2024 hebben de consumenten aan de bank gevraagd de registraties op hun naam uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten vorderen dat de bank de registraties verwijdt of dat de bank de bewaartermijn van de registraties verkort. Aan deze vorderingen leggen de consumenten ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op hun persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consumenten, disproportioneel zijn. Zij voeren daartoe het volgende aan.

- 2.6 Allereerst belemmeren de registraties de consumenten bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de herfinanciering van de door de consumenten aangekochte woning. Als gevolg van omstandigheden dat de consumenten niet langer konden wachten met het kopen van een woning is deze woning gefinancierd middels een particuliere financiering.
- 2.7 Ten tweede hebben de consumenten een zakelijk belang. Consument 1 wil 50% van de aandelen kopen van Nexus Nova Vastgoed B.V., de onderneming waarvan consument 1 eigenaar en medebestuurder is en consument 2 werkzaam is. Consument 1 kan de financiering van deze aandelen inkoop niet geheel uit eigen middelen voldoen. Bij het aangaan van zakelijke kredietverplichtingen voor de onderneming zal hij echter door kredietverstrekkers getoetst worden bij BKR. Totdat de situatie met zijn registratie is opgelost kan de aandelenoverdracht niet plaatsvinden en wordt niet alleen consument 1, maar ook de andere medebestuurder hierdoor zwaarwegend belemmerd.
- 2.8 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Begin 2012 kregen de consumenten te maken met aanzienlijke financiële problemen. Deze problemen hielden aan tot eind 2013. In 2014 leek het even beter te gaan, maar al snel kregen zij opnieuw te maken met financiële tegenslagen en een gebrek aan inkomsten. In een poging om hun betalingsverplichtingen aan de bank na te komen, besloten zij hun woning tijdelijk te verhuren. De consumenten waren niet op de hoogte van het feit dat zij op grond van de hypotheekvoorwaarden zonder toestemming van de bank hun woning niet mochten verhuren. De executieveiling van de woning door de bank en de restschuld die hierbij is ontstaan, hebben ertoe geleid dat de consumenten diep in de financiële problemen zijn geraakt. In 2019 zijn de consumenten om persoonlijke redenen naar Turkije verhuisd. Bij terugkomst hebben zij de betalingen hervat. In 2022 is consument 1 een onderneming gestart. In overleg met de deurwaarder heeft hij toen besloten om geld te lenen vanuit zijn onderneming om de schuld in één keer af te lossen. De deurwaarder had de consumenten beloofd dat de registraties, na betaling van de gehele schuld, door de bank zouden worden verwijderd. Nadat de consumenten in oktober 2022 de gehele schuld hadden afgelost, is de deurwaarder deze belofte niet nagekomen en zijn de registraties niet verwijderd.
- 2.9 De consumenten geven aan dat de huidige financiële situatie niet te vergelijken is met de periode waarin de achterstanden zijn ontstaan. De consumenten geven aan nu financieel stabiel te zijn. Sinds 2021 heeft consument 1 een eigen onderneming en beide consumenten genieten een goed stabiel inkomen. De consumenten hebben geen problematische leningen, schulden, betalingsregelingen of -achterstanden. Er is dan ook geen reden de consumenten langer te belemmeren in hun zijn financiële mogelijkheden. Zij behoeven niet tegen zichzelf te worden beschermd en ook de financiële sector behoeft niet tegen de consumenten te worden beschermd.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen, dan wel de bewaartermijn moet verkorten. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consumenten menen echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij hebben. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.¹
- 3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens.

¹ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.²

- 3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.7 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.9.
- 3.8 De bank geeft aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk om de consumenten te beschermen tegen overkreditering en andere problematische schuldsituaties en eventuele kredietverstrekkers te informeren over het feit dat zij niet altijd in staat zijn geweest hun betalingsverplichtingen na te komen. Sinds het aangaan van het krediet was er regelmatig sprake van een achterstand en meerdere betalingsregelingen zijn door de consumenten niet (altijd) nagekomen. Aan het verzoek van de bank de verhuur van de woning, die plaats vond zonder toestemming van de bank, te beëindigen is geen gehoor gegeven. De woning is met een executieveiling verkocht waarna er een restschuld is ontstaan. De consumenten waren niet bereid om tussen 2017 en oktober 2022 enig bedrag op de schuld af te lossen. Uit de stukken die de consumenten hebben overgelegd blijkt echter dat zij eerder de restschuld (of een deel daarvan) hadden kunnen terugbetalen. Dit getuigt niet van een goede betaal-moraal, aldus de bank.
- 3.9 Volgens de bank hebben de consumenten onvoldoende de noodzaak van hun belangen aangetoond. De consumenten beschikken over woonruimte en een winstgevende onderneming. Documenten over de onlangs aangekochte woning, gefinancierd met een particuliere geldlening, ontbreken in het dossier. De bank ziet dan ook geen zwaarwegend belang voor een voortijdige verwijdering van de registraties.
- 3.10 Over de stelling van consument 1 dat de deurwaarder de consumenten zou hebben misleid merkt de bank het volgende op. De bank heeft navraag gedaan bij de deurwaarder. De deurwaarder heeft aangegeven op 24 mei 2022 in een telefoongesprek consument 1 te hebben geïnformeerd dat de registraties na het voldoen van de vordering zouden worden aangepast, niet dat de registraties zouden worden verwijderd.

² Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Na aflossing van de schuld zijn de registraties in het CKI door de bank aangepast. Van misleiding is in dit geval geen sprake.

- 3.11 De restschuld is in 2015 ontstaan en pas in oktober 2022 afgelost. Volgens de bank is er wel degelijk noodzaak om de registraties te handhaven zodat de consumenten gedurende de bewaartermijn kunnen aantonen financieel stabiel te zijn en blijven. De bank voegt hieraan toe in de situatie van de consumenten bereid te zijn een volledig onderbouwd verzoek voor een belangenafweging in september 2026 opnieuw te beoordelen om daarmee de reguliere bewaartermijn met mogelijk een jaar te verkorten.
- 3.12 Naar het oordeel van de commissie is voldoende komen vast te staan dat de door de bank genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij het verwijderen daarvan. Dit wordt als volgt toegelicht.
- 3.13 De registraties zijn ontstaan doordat de consumenten niet meer in staat waren om aan hun verplichtingen uit hoofde van de hypothecaire lening te voldoen. Wat voor de consumenten spreekt is dat zij zich uiteindelijk hebben ingespannen hun financiële situatie te verbeteren, een onderneming hebben opgericht en zij ten slotte de volledige vordering hebben voldaan. Daartegenover staat echter dat er sprake was van een langdurige ernstige schuldensituatie en de bank de deurwaarder heeft moeten inschakelen om de betaling van de restschuld af te wikkelen. De stelling van de consumenten dat zij door de deurwaarder zijn misleid, doordat gezegd zou zijn dat na volledige betaling de registraties in het CKI zouden worden verwijderd, is door de consumenten gesteld maar niet of onvoldoende aannemelijk gemaakt.
- 3.14 Hoe zeer de commissie de wensen van de consumenten ook begrijpt, het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De vordering is uiteindelijk na een lange periode van betalingsachterstanden in oktober 2022 voldaan. Van de bewaartermijn is nog niet de helft verstreken. Daarnaast kan de commissie uit de overgelegde stukken onvoldoende afleiden dat de consumenten inmiddels in een structureel stabiele financiële situatie verkeren. Inzage in hun uitgaven en lasten ontbreekt. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat zij over spaartegoeden beschikken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consumenten te beschermen tegen overkreditering. In de komende periode zal moeten blijken of de consumenten financieel voldoende stabiel zijn. Bovendien hebben de consumenten naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd dat het verkrijgen van een herfinanciering voor de huidige woning van de consumenten een zodanig zwaarwegend belang is, dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Ook hebben de consumenten de noodzaak van hun zakelijk belang onvoldoende onderbouwd en onvoldoende aangetoond dat er niet kan worden gewacht totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consumenten graag een nieuwe start wensen te maken en begrijpt het belang dat de consumenten hebben bij verwijdering van de registraties. Maar potentiële kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consumenten in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken. Het belang van de consumenten is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Vanwege al het vorenstaande kan de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn niet toewijzen, omdat de commissie nu niet kan beoordelen of de consumenten over enige tijd wel voldoende en structureel financieel stabiel zijn. De commissie geeft hierbij mee dat het de consumenten vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. De bank heeft zelf al aangegeven in september 2026 bereid te zijn een nieuw onderbouwd verzoek opnieuw te willen beoordelen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- 1) „**persoonsgegevens**”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
- 2) „**verwerking**”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
 - a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
 - b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
 - c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
 - e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
 - f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken. (...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
 - a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
 - b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
 - c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
 - d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsovereenkomst.

(...)