Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0684

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	25 januari 2022
Ingediend door	De consumenten
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten hebben een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De consumenten willen hun hypothecaire geldlening verhogen en daarmee het krediet bij de bank waartegen de klacht gericht is, aflossen. Daarmee willen zij hun maandlasten verlagen. De bank van hun hypothecaire geldlening heeft gezegd dat de BKR-registraties in de weg staan aan een verhoging van de hypothecaire geldlening. Daarom vorderen zij verwijdering van de registraties. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moeten worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom afgewezen. Het verzoek tot betaling van schadevergoeding wordt ook afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 de aanvulling daarop 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 2013 hebben de consumenten een doorlopend krediet afgesloten bij een rechtsvoorganger van de bank (hierna: het krediet). Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In februari 2018 heeft de bank het krediet tijdelijk geblokkeerd voor verdere opnames, vanwege een negatieve BKR-registratie door een andere financiële dienstverlener.

2.3 In 2019 ontstond er een achterstand in de betalingen van de consumenten voor het krediet. De bank heeft de achterstand per december 2019 met een code A laten registreren in het CKI. In juli 2020 hebben de consumenten de achterstand hersteld. Dit herstel heeft de bank met een herstelcode H laten registreren in het CKI.

2.4 Eind 2020 hebben de consumenten een verzoek tot verlaging van het termijnbedrag ingediend, omdat zij vanwege een veranderde financiële situatie niet meer aan hun contractvoorwaarden konden voldoen. De bank heeft bij de consumenten stukken opgevraagd over hun inkomsten en lasten. Na bestudering van deze stukken, heeft de bank het verzoek tot wijziging van de maandlast afgewezen, omdat de consumenten volgens de bank voldoende ruimte hadden om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen.

2.5 Begin 2021 ontstond er weer een achterstand in de betalingen voor het krediet. Deze achterstand heeft de bank in maart 2021 geregistreerd met een code A in het CKI. In april 2021 is de achterstand hersteld en heeft de bank een code H laten registeren. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de BKR-registraties vijf jaar na het plaatsen van de herstelcode verwijderd.

2.6 Hierna hebben de consumenten nog tweemaal de bank verzocht om een verlaging van de maandlasten, maar de bank wees ook deze verzoeken af.

2.7 De consumenten hebben contact opgenomen met de bank waar zij hun hypothecaire geldlening hebben afgesloten (hierna: de bank van de hypothecaire geldlening), met het verzoek om hun hypothecaire geldlening te verhogen. Op 1 juni 2022 heeft de bank van de hypothecaire geldlening een brief gestuurd naar de consumenten, waarin opgenomen is:

"In de brief van 8 oktober 2021 heb ik aangegeven dat we de gevraagde financiering niet kunnen verstrekken op basis van de beschikbare gegevens en dat dit mede te maken had met de BKR meldingen.

Mochten deze meldingen worden verwijdert, dan geeft dit een ander beeld (een betere BKR score).

Ik kan daarmee niet toezeggen dat het dan wel mogelijk is om de gevraagde financiering te verstrekken. Naast de BKR score zijn er namelijk meerdere risico-indicatoren die worden getoetst.

We zullen de aanvraag dan opnieuw beoordelen."

De klacht en vordering

2.8 De consumenten hebben diverse keren een verzoek ingediend bij de bank om hun maandbedrag voor het krediet te verlagen. De bank heeft dat verzoek telkens afgewezen, omdat de lasten betaalbaar zouden zijn volgens de bank. Voor de consumenten voelt dat echter niet zo. Zij gebruiken een roodstand op hun betaalrekening om de maandlasten voor het krediet te betalen. De bank van de hypothecaire geldlening heeft laten weten dat zij de schuld van de bank wil overnemen. Dan is de schuld bij de bank afgelost. De BKR-registraties van de bank moeten dan echter wel komen te vervallen. Daarom vorderen de consumenten dat de bank de negatieve BKR-registraties laat verwijderen. Ook hebben zij gesteld dat zij per maand € 500,- schade lijden, omdat zij dit bedrag niet aan de bank hoeven te betalen als zij, na verwijdering van de BKR-registraties, het krediet kunnen aflossen met een verhoging van de hypothecaire geldlening.

2.9 Over het ontstaan van de achterstand hebben de consumenten uitgelegd dat een van de consumenten de financiële zaken regelt en dat de andere consument daardoor geen beeld had van de financiële staat van hun leven. Daarnaast had een van de consumenten enige tijd geen baan, maar een UWV-uitkering. De consumenten kwamen er later achter dat zij verzekerd waren tegen een terugval in salaris, maar toen zij dat ontdekten, liepen zij al achter de feiten aan.

2.10 De consumenten hebben gesteld dat hun financiële situatie inmiddels verbeterd is. Zij hebben een budgetcoach gehad. De consumenten hebben nu allebei inzicht in de vaste lasten. De budgetcoach heeft geadviseerd om het krediet af te lossen met een verhoging van de hypothecaire geldlening, omdat de maandlasten daardoor lager worden en de consumenten minder partijen hebben om vaste lasten aan te betalen. Verder hebben de consumenten uitgaven die niet echt nodig waren beëindigd. Bovendien stijgen de salarissen van de consumenten licht.

2.11 Ter verduidelijking van hun belang bij verwijdering van de BKR-registraties, hebben de consumenten gesteld dat hun kinderen ouder worden, waardoor de financiële situatie van de consumenten verandert. Een verlaging van de maandlasten door aflossing van het krediet zou dan ook mede bedoeld zijn om een buffer op te kunnen bouwen, om te voorkomen dat zij weer in de geschetste situatie terechtkomen. Die buffer is verdwenen doordat een van de consumenten periodes werkloos was.

Het verweer

2.12 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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten. Omdat de BKR-registraties niet verwijderd worden, wordt ook de vordering tot het betalen van schadevergoeding afgewezen.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

3.3 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-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. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

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. 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 BKR-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 In overwegingen 2.8 tot en met 3.81 zijn de door de consumenten met hun specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.8 De bank heeft gesteld dat zij betwijfelt of de financiële situatie van de consumenten stabiel is en aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de bescherming tegen overkreditering. In reactie op de stelling van de bank dat de consumenten geen stabiele financiële situatie hebben, hebben zij naar voren gebracht dat zij met een reden een budgetcoach in de arm genomen. Dit traject is nu afgerond en de bank van de hypothecaire geldlening heeft geconcludeerd dat de consumenten hun situatie aan het veranderen en verbeteren zijn.

3.9 De commissie begrijpt dat de consumenten het krediet willen aflossen met een verhoging van hun hypothecaire geldlening en daarmee hun maandlasten willen verlagen. De betalingsachterstand van de consumenten is echter pas een jaar geleden ingelopen en de consumenten geven zelf ook aan dat zij hun best moeten doen om financieel gezien hun hoofd boven water te houden. Zij hebben immers meermaals om een lastenverlaging gevraagd en hebben aangegeven dat zij de roodstand op hun betaalrekening nodig hebben. Daarom is verwijdering van de BKR-registraties niet het juiste middel om lastenverlaging te bewerkstelligen. De BKR-registraties zijn immers ook informatief voor andere kredietverstrekkers dan de bank van de hypothecaire geldlening. Een belangenafweging valt, gelet op deze omstandigheden, niet uit in het voordeel van de consumenten. Overigens is de bank van de hypothecaire geldlening op de hoogte van de BKR-registraties en dus ook van het betaalverleden van de consumenten. Door de BKR-registraties te verwijderen, verdwijnt het – aan die bank bekende – betaalverleden niet.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Het staat dan ook niet vast dat de bank van de hypothecaire geldlening wel bereid is de hypotheek te verhogen als de BKR-registraties zouden worden verwijderd. Uit de door de consumenten in het geding gebrachte brief van die bank volgt dit niet.

3.10 Het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties wordt op dit moment dan ook afgewezen. Het staat de consumenten wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consumenten dan kunnen aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

Schadevergoeding

3.11 Omdat het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt afgewezen, wordt ook de vordering tot het betalen van een schadevergoeding afgewezen. Die vordering was immers gebaseerd op het standpunt van de consumenten dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (…)

Artikel 14

(…)

4. Herstelmeldingen op lopende overeenkomsten worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

Bij afgelopen overeenkomsten worden achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt na de registratie van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.

Artikel 39

1. (…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4 Definities

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 identificator 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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

(…)

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;

(…)

Artikel 21 Recht van bezwaar

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 rechtsvordering.

(…)