Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0176
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 maart 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Algemene verordening gegevensverwerking

Samenvatting

BKR Registratie. De consument heeft bij de bank drie hypothecaire geldleningen afgesloten. De consument maakt bezwaar tegen de codes in het CKI die de bank bij de drie hypothecaire geldleningen heeft laten registreren. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een koop-woning. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de bank mocht overgaan tot het registreren van de drie hypothecaire geld-leningen en de codes. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat er op dit moment geen reden is om de registraties wegens disproportionaliteit te schrappen. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. F. Kaya.

1.3 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

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2011 heeft de consument samen met zijn toenmalige echtgenote mevrouw [naam ex-partner] (hierna: de ex-partner) bij de bank drie hypothecaire geldleningen met de contractnummers [nummer 1] (hierna: geldlening 1), [nummer 2] (hierna: geldlening 2) en [nummer 3] (hierna: geldlening 3) afgesloten voor de aanschaf van een woning.

2.2 In 2013 zijn er op geldlening 1 achterstanden ontstaan. Eind 2013/begin 2014 is de ex-partner arbeidsongeschikt geraakt, wat heeft geleid tot inkomstenderving. In 2014 heeft de consument zich gewend tot de schuldhulpverlening, maar deze aanvraag is afgewezen. De betalingsproblemen werden niet opgelost en de bank heeft ten aanzien van geldlening 1 op 1 december 2014 de achterstand gemeld bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) en een code A geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: het CKI-reglement). De relevante passages uit het CKI-reglement zijn opgenomen in de bijlage.
Hierna hebben de bank en de consument een betalingsregeling getroffen en heeft de bank op 16 januari 2015 code 1 in het CKI geregistreerd.

2.3 In 2015 hebben de consument en de ex-partner besloten te gaan scheiden. Om een oplossing te vinden voor de financiële problemen heeft de consument zich gewend tot de gemeente. De gemeente heeft de consument geadviseerd een Bijzonder bijstandverlening zelfstandigen (Bbz)-krediet aan te vragen. De door de consument ingediende aanvraag is afgewezen.

2.4 In 2018 heeft de consument de achterstanden op geldlening 1 ingelopen en heeft de bank op 10 september 2018 een herstelmelding bij BKR gedaan en een code H geregistreerd in het CKI. In hetzelfde jaar ontstonden betalingsachterstanden op de geldleningen 2 en 3. Omdat de consument niet op tijd aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, heeft de bank op 1 juni 2018 bij geldlening 2 en op 21 augustus 2018 bij geldlening 3 code A geregistreerd. In 2018 en 2019 heeft de consument de achterstanden op de geldleningen 2 en 3 voldaan en heeft de bank respectievelijk op 7 augustus 2018 en 15 februari 2019 code H gemeld.
In de loop van 2019 heeft de consument zich opnieuw tot de gemeente gewend en een Bbz-krediet aangevraagd. Ook deze aanvraag is afgewezen.
In augustus 2019 is de scheiding door de rechtbank uitgesproken. De consument is in de gezamenlijke woning blijven wonen en wenste het aandeel van zijn ex-partner in de woning over te nemen. De consument heeft de financiering hiervoor niet rond kunnen krijgen.

Na overleg tussen de consument en de bank is in september 2020 de woning verkocht voor € 290.000,-. Met dit bedrag is de volledige vordering van de bank ter hoogte van € 244.000,- voldaan en hebben de drie registraties een einddatum 3 september 2020 gekregen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert:

Primair:

De coderingen A, 1 en H bij geldlening 1 op grond van een belangenafweging te verwijderen en verwijderd te houden.

De coderingen A en H bij geldlening 2 op grond van een belangenafweging te verwijderen en verwijderd te houden.

De coderingen A, 1 en H bij geldlening 3 op grond van een belangenafweging te verwijderen en verwijderd te houden.

Subsidiair

De coderingen A, 1 en H bij geldlening 1 op een door de Geschillencommissie in goede justitie te bepalen termijn, na het nemen van de beslissing de coderingen te verwijderen en verwijderd te houden.

De coderingen A en H bij geldlening 2 op een door de Geschillencommissie in goede justitie te bepalen termijn, na het nemen van de beslissing de coderingen te verwijderen en verwijderd te houden.

De coderingen A, 1 en H bij geldlening 3 op een door de Geschillencommissie in goede justitie te bepalen termijn, na het nemen van de beslissing de coderingen te verwijderen en verwijderd te houden

Zowel primair als subsidiair de bank te veroordelen in de kosten van deze procedure.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de BKR registratie zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij handhaving daarvan; de registratie is disproportioneel. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

- Door zijn negatieve BKR-registraties wordt de consument belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een geschiktere woning om zo dichter in de buurt van zijn kinderen te kunnen wonen. De consument heeft met de ex-partner co-ouderschap en woont nu in een huurwoning op 50 minuten reisafstand van zijn twee kinderen.

Inmiddels heeft de consument een nieuwe partner die ook 2 kinderen heeft. Samen zijn zij op zoek naar een grotere woning in de nabijheid van de kinderen van de consument. Gezien de hoogte van zijn inkomen komt de consument niet in aanmerking voor een sociale huurwoning. Een huurwoning in de vrije sector is op dit moment ook geen optie doordat dit wordt belemmerd door zijn negatieve BKR registratie.

- De consument stelt dat er sprake is van verzachtende omstandigheden. De ex-partner was niet in staat om haar financiële verplichtingen jegens de consument na te komen, met het gevolg dat de consument alleen aan deze verplichtingen moest voldoen. De consument heeft sinds 2015 een eigen ICT-bedrijf. Door aanschaf van een woning kan vermogen worden opgebouwd.
- De huidige situatie van de consument is niet vergelijkbaar met het verleden. Hij heeft een nieuwe partner en hun financiële situatie is stabiel. De consument heeft nu een goed inkomen en vormt geen risico voor kredietverstrekkers. De consument heeft de afgelopen jaren zijn uiterste best gedaan zijn schulden af te wikkelen hetgeen ook is gelukt. Sinds 2014 zijn er geen nieuwe schulden ontstaan. De consument heeft enkel nog een belastingschuld, waarvoor een betalingsregeling is getroffen.
- De bank heeft geen dwingende gerechtvaardigde belangen kenbaar gemaakt die handhaving van de registraties rechtvaardigen.

Het verweer

2.6 De bank heeft de volgende verweren gevoerd:
De registraties zijn terecht geplaatst en gezien de ernst van de financiële problemen proportioneel. Zij geven een juist beeld van de betaalgeschiedenis van de consument. Uit de belangenafweging volgt dat het belang van de bank bij instandhouding van de registratie zwaarder dient te wegen dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. In het kader hiervan voert de bank het volgende aan:

- Er was gedurende een zeer lange periode sprake van ernstige financiële problemen. Het dossier is in september 2013 vanwege de achterstanden in bijzonder beheer geraakt. Verschillende toezeggingen en betalingsregelingen zijn door de consument niet nagekomen. Pas in begin 2019 zijn de achterstanden ingelopen, maar ook daarna heeft de consument niet volgens afspraak aan de betalingsverplichtingen voldaan.
- De stelling dat de financiële problemen in het verleden enkel zijn ontstaan door de arbeidsongeschiktheid van de ex-partner van de consument, volgt de bank niet. Uit de bankadministratie blijkt dat er ook al voor de inkomstendaling er sprake was van achterstanden in de betaling van de hypotheeklasten.
- Uit de beschikbare gegevens volgt dat het uitgavenpatroon van de consument te hoog was en dat de consument zijn eigen financiële situatie niet goed in beeld had.

Daarnaast is een schuldhulpverleningstraject tot twee keer toe stopgezet omdat de consument de verplichtingen niet was nagekomen.

- De consument is sinds 2015 zelfstandige ondernemer. Op basis van de verstrekte informatie, kan de bank niet concluderen dat er inmiddels sprake is van een gezonde onderneming en stabiele financiële situatie.
- Het belang van de consument bij verwijdering van de registratie zou zijn dat hij met zijn nieuwe partner een woning wenst te kopen waardoor hij dichter bij zijn dochters kan wonen. Door de BKR-coderingen zou de consument de benodigde hypothecaire geldlening niet kunnen afsluiten. De bank stelt dat niet vaststaat dat de consument zonder de BKR-registratie wel de gewenste lening kan afsluiten. Het zou daarom te voorbarig zijn om nu al de registratie te verwijderen. Bovendien weegt het belang bij het kopen van een woning, niet zwaarder dan de belangen bij instandhouding van de registraties. Er is geen sprake van een uitzonderlijke omstandigheid. Het huren van een woning is een goed alternatief.
- De bank is op grond van de wet verplicht om deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie, dat in de praktijk wordt uitgevoerd door het BKR. Hierbij is zij gebonden aan het Algemeen Reglement van het CKI, dit geeft nadere invulling aan de verplichtingen van de deelnemers aan het CKI.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de bij geldlening 1, 2 en 3 geplaatste coderingen moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Zijn de geldleningen 1, 2 en 3 juist geregistreerd?

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. Indien er een PLA heeft plaatsgevonden moet de bank de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum melden. De commissie oordeelt dat de bank conform de vereisten in het CKI-reglement heeft gehandeld. De registraties zijn daarom technisch juist.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de registratie. De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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 onrede-lijke vertraging worden gewist.[2] Om te kunnen oordelen of de registratie disproportioneel is, zal er dus een belangen-afweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 De consument noemt als reden van zijn bezwaar onder meer dat de BKR-coderingen hem belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening of een huurwoning in de vrije sector en de situatie op basis waarvan de coderingen zijn geregistreerd is veranderd.

3.6 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De feiten en omstandigheden van onderhavig geval rechtvaardigen in de optiek van de bank dat de registraties de volledige vijfjaarstermijn zichtbaar blijven als signaal naar andere kredietaanbieders. De lange periode de consument betalingsproblemen heeft gehad en het feit dat hij niet alleen betalingsproblemen had met de bank, maar ook bij andere schuldeisers zijn volgens de bank genoeg redenen om de registraties te handhaven.

3.7 De bank heeft hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie op dit moment nog in stand te houden. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.8 De commissie realiseert zich dat de consument mede door de omstandigheden van de ex-partner in een problematische schuldsituatie terecht kwam. Deze omstandigheden liggen echter in zijn risicosfeer. Daarnaast is van belang dat de geldleningen pas in september 2020 zijn afgewikkeld.

---

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.9 De commissie begrijpt het belang wat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar gelet op de lange duur van de betalingsproblemen en de recente afwikkeling ziet de commissie geen aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een aanvraag van de consument voor een hypothecaire geldlening ten behoeve van een koopwoning. Voorts acht de commissie het op dit moment gezien de recente werkelijke einddatum te vroeg voor vroegtijdige verwijdering van de registratie. Het verwijderings-verzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:
   code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
   code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
   code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
   code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
   code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3 Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4 De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
(…)

10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
d hypothecair krediet eigen woning (HY);
(…)

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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.
(…)