Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0983

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 september 2022
Ingediend door	mevrouw [naam 1] (consument I) en de heer [naam 2] (consument II), samen verder te noemen de consumenten
Tegen	ELQ Hypotheken N.V., gevestigd te Leiden, verder te noemen ELQ
Datum uitspraak	22 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties, een achterstandscode A en herstelcodering H. De commissie is van oordeel dat de consumenten onvoldoende zwaarwegende belangen hebben die verwijdering van die registraties rechtvaardigen. Het verwijderingsverzoek wordt daarom 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) het verweerschrift van ELQ; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van ELQ.

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 ELQ 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 2009 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij ELQ. ELQ heeft deze geldlening bij beide consumenten laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 Vanwege een betalingsachterstand medio 2016 heeft ELQ bij de consumenten een achterstandsmelding laten plaatsen in het CKI. In juli 2016 hebben de consumenten deze achterstand ingelopen en heeft ELQ een herstelcodering laten plaatsen.

Vanwege een nieuwe betaalachterstand heeft ELQ per 3 december 2016 opnieuw een achterstandsmelding laten plaatsen. Deze achterstand hebben de consumenten in december 2017 ingelopen en per 8 december 2017 is een herstelcodering in het CKI geplaatst.

2.3 Per 1 januari 2021 hebben de consumenten de geldlening volledig afgelost en ELQ heeft per 12 februari 2021 een werkelijke einddatum bij het contract laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten klagen over de negatieve registraties die aan hun naam zijn gekoppeld ter zake de afgeloste hypothecaire geldlening. De achterstand in de betalingen is ontstaan omdat één van de consumenten onterecht beschuldigd is van identiteits-fraude. Zij hebben toegelicht dat sprake was van op onrechtmatige wijze bemachtigen en kopiëren van betaalkaartgegevens ('skimmen'). Hierdoor werd een fraudezaak aangespannen tegen één van de consumenten en is de bankrekening van de consumenten waarvan ELQ de maandtermijn incasseerde geblokkeerd. Het proces dat resulteerde in vrijspraak heeft zes jaar geduurd en ging gepaard met hoge kosten. De consumenten hebben ELQ hiervan tijdig op de hoogte gebracht en zij hebben er alles aan gedaan om een oplossing te zoeken. Na de vrijspraak en het vrijgeven van de betaalrekening hebben de consumenten de achterstand ingelopen.

De consumenten zijn geen wanbetalers of risicogevallen en hoeven niet beschermd te worden tegen overkreditering. De financiële situatie van de consumenten is stabiel. Consument II is werkzaam op basis van een vast dienstverband voor onbepaalde tijd en consument I is werkzaam op uitzendbasis. Daarbij beschikken de consumenten over eigen middelen en zijn zij vrij van (problematische) schulden.

De consumenten wensen hun woning te verbouwen en te verduurzamen en daarnaast wensen zij een leasecontract voor een auto af te sluiten, maar dit lukt niet vanwege de registraties.

Het verweer

2.5 ELQ 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 om?

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of ELQ de negatieve coderingen die in het CKI aan de consumenten zijn gekoppeld, vroegtijdig moet (laten) verwijderen. De commissie overweegt als volgt.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist zijn. De consumenten stellen echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij hebben.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consumenten om de registraties te laten verwijderen 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 BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. ELQ 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 BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (ELQ) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

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

Belangenafweging

3.7 De bezwaren van de consumenten tegen het handhaven van de registraties zijn hiervoor onder 2.4 beschreven en daarbij zijn de door hun van belang geachte feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.8 ELQ heeft hiertegen aangevoerd dat zij als aanbieder van krediet verplicht is om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dat het doel van die kredietregistratie tweeledig is. Enerzijds worden de consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het BKR voor de aanbieders een bijdrage in het beperken van de financiële risico's en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan ELQ besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. ELQ heeft opgemerkt dat de consumenten gedurende de looptijd van de geldlening doorlopend betalingsachterstanden hebben laten ontstaan, betalingsregelingen niet zijn nagekomen en hiermee zorgwekkend betalingsgedrag hebben laten zien. Daarbij heeft ELQ ingebracht dat het haar niet duidelijk is met welke kosten de consumenten te maken hebben gehad en haar niet bekend is waarom die kosten ertoe zouden hebben geleid dat de achterstanden zijn ontstaan. Verder heeft ELQ aangevoerd dat het strafrechtelijk onderzoek niet de achterstanden voor 2011 en na 2017 rechtvaardigt. ELQ heeft dan ook gesteld dat de belangen om de coderingen te handhaven dienen te prevaleren boven de door de consumenten aangevoerde belangen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft ELQ voldoende aangetoond dat de door haar 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 dient te prevaleren boven de belangen van de consumenten. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 Het staat vast dat de consumenten lange tijd niet aan hun betalingsverplichtingen konden voldoen en meerdere betalingsafspraken niet zijn nagekomen. Dat het strafrechtelijk onderzoek tot onverwachte kosten heeft geleid is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die voor rekening en risico van de consumenten komt. Daarbij neemt de commissie mee dat de consumenten ook voor en na de strafzaak een betaalachterstand hebben gehad. De consumenten betwisten dat niet en geven daar geen verklaring voor.

3.11 Tot slot onderbouwen de consumenten onvoldoende waarom de verbouwing en verduurzaming van de woning in hun specifieke situatie noodzakelijk is en daarnaast is hun wens tot het verkrijgen van een leaseauto niet nader door de consumenten onderbouwd. Het belang van de consumenten bij verwijdering van de registraties is ook relatief beperkt, nu de AH-coderingen per 8 december 2023 hoe dan ook zullen worden verwijderd.

De registraties belemmeren de consumenten aldus nog een relatief korte periode, terwijl ELQ er zoals hiervoor is overwogen een belang bij heeft dat de registraties de gehele termijn gehandhaafd blijven. De consumenten hebben ook niets gesteld waaruit blijkt dat het voor hun een probleem oplevert indien zij nog een jaar moet wachten met de verbouwing van hun woning dan wel het verkrijgen van een leaseauto.

3.12 De commissie is dan ook van oordeel dat de consumenten nog langer tegen overkreditering moeten worden beschermd en andere kredietverstrekkers op de hoogte dienen te zijn van zijn kredietverleden alvorens zij besluiten een krediet te verstrekken aan de consumenten. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van ELQ op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

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 2022, 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

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. (…)