Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0411

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ELQ Hypotheken N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties nog moeten blijven staan. De vordering is 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van geldverstrekker; 6) de reactie van de consument op de dupliek; en 7) de reactie van de geldverstrekker daarop.

1.2 Partijen zijn in eerste instantie na dupliek opgeroepen voor een hoorzitting. De hoorzitting kon door persoonlijke omstandigheden van de consument niet doorgaan. In overleg met de consument is toen besloten om een extra schriftelijke ronde te doen en af te zien van een mondelinge behandeling. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De geldverstrekker 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 De consument heeft in 2007 met zijn toenmalige echtgenote (hierna: ex-partner) een hypothecaire geldlening van € 600.000,- afgesloten bij de geldverstrekker.

2.2 In 2012 is het de geldverstrekker gebleken dat de consument en de ex-partner in scheiding lagen en dat beiden de woning hadden verlaten. In die periode zijn achterstanden ontstaan in het voldoen van de maandelijkse hypotheeklasten.

2.3 Voor de betalingsachterstanden heeft de geldverstrekker de consument aangeschreven. In een brief van 4 juli 2015 heeft de geldverstrekker vermeld dat zij verplicht is om een betalingsachterstand van 120 of meer dagen bij het BKR te melden.

2.4 Op 1 augustus 2015 heeft de geldverstrekker de achterstand bij het BKR gemeld (code A).

2.5 In 2016 bleek de achterstand te zijn opgelopen tot € 31.894,14. Er zijn vervolgens meerdere betalingsregelingen overeengekomen met de consument en/of de ex-partner, maar deze zijn niet of niet volledig nagekomen.

2.6 De lening is per brief van 15 maart 2016 opgeëist door de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft daarbij een code 2 (opeising) bij het BKR laten registreren.

2.7 Op verschillende momenten is vervolgens geprobeerd de woning (onderhands) te verkopen. Na de opeisingsbrief is een veilingprocedure opgestart. Daarna is het echter toch mogelijk gebleken om de woning onderhands te verkopen. De verkoop van de woning heeft geleid tot een aanzienlijke restschuld van € 226.770,46.

2.8 Op de consument is per 1 februari 2017 de Wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (WSNP) van toepassing verklaard. Op 30 augustus 2019 heeft de geldverstrekker bericht ontvangen dat de WSNP is beëindigd zonder schone lei nadat verplichtingen tot inlichtingen niet waren nagekomen.

2.9 In 2022 is door een bewindvoerder een voorstel voor een minnelijke regeling gedaan tegen finale kwijting. Uit dat voorstel volgde dat de consument door medische beperkingen niet in staat werd geacht om ooit de restschuld nog te kunnen terugbetalen, mede gelet op de uitkering die werd ontvangen. De geldverstrekker heeft op 12 augustus 2022 een bedrag van € 1.162,86 ontvangen en heeft de restschuld, van meer dan € 200.000, afgeboekt.

2.10 De geldverstrekker heeft daarbij een code 3 (afboeking) met werkelijke einddatum van 12 augustus 2022 bij het BKR laten registreren.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert verwijdering van de (negatieve) BKR-registraties. Volgens de consument zijn deze niet terecht geplaatst en of is het niet langer proportioneel om deze registraties te handhaven. Volgens de consument heeft de geldverstrekker geen juiste belangenafweging gemaakt. Volgens de consument dient zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties zwaarder te wegen dan het (algemeen) belang van de financiële sector tot handhaving daarvan. Volgens de consument zijn hij en zijn huidige partner al vele jaren financieel stabiel. In eerste instantie heeft de consument aangegeven dat hij door de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening kan krijgen wat nodig zou zijn om een andere woning te kopen. Later heeft de consument aangegeven vanwege verschillende (persoonlijke) redenen genoodzaakt te zijn om naar het buitenland te verhuizen. Inmiddels is hij naar het buitenland verhuisd zodat het kopen van een woning geen belang meer is.

Wel is de consument van mening dat de geldverstrekker onjuiste en ongegronde beweringen heeft gedaan over het ontstaan van de betalingsachterstanden, de gemaakte betalingsafspraken en het aflossen van de restschuld.

Het verweer

2.12 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of de geldverstrekker de BKR-registraties van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR. De commissie is van oordeel dat De geldverstrekker dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De geldverstrekker is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de geldverstrekker en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registratie is op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De geldverstrekker is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus onder meer worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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.

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de geldverstrekker bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR-meldingen moet de geldverstrekker doen?

3.5 De geldverstrekker is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is hij verplicht om bepaalde in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende kredietovereenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de geldverstrekker verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de geldverstrekker de betaling van het restant of de gehele vordering van een klant heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9] Na 5 jaar wordt de krediet-overeenkomst dan verwijderd door het BKR.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.6 Vast staat dat na de scheiding van de consument en zijn ex-partner betalingsachterstanden in de hypotheeklasten zijn ontstaan waarvoor zij beide (hoofdelijk) aansprakelijk waren. In een brief van 4 juli 2015 gericht aan de consument heeft de geldverstrekker vermeld dat zij verplicht is om een betalingsachterstand van 120 of meer dagen bij het BKR te melden. Op 1 augustus 2015 is vervolgens die melding gedaan (code A). De geldverstrekker heeft de hypothecaire geldlening per brief van 15 maart 2016 opgeëist, waarbij een code 2 bij het BKR is gemeld. Vervolgens heeft het een aantal jaren geduurd voordat de woning verkocht is, waarna een restschuld is ontstaan. Op 12 augustus 2022 is, ter finale kwijting, een laatste betaling gedaan waarna de geldverstrekker het resterende bedrag van de hypotheekschuld heeft afgeboekt (code 3 met einddatum). De (negatieve) BKR-registraties zijn daarmee technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.7 Volgens de consument gaat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van de geldverstrekker bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registraties wordt hij belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening.

---

[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De consument heeft daarbij toegelicht dat het met name vanwege de persoonlijke omstandigheden van zijn huidige partner gewenst, zo niet noodzakelijk, is om te verhuizen naar het buitenland. Omdat in de onderhavige procedure duidelijk is geworden dat dat inmiddels is gelukt – zij zijn verhuisd – is het verkrijgen van een hypothecaire lening niet langer een belang van de consument.

3.8 Hoewel tussen partijen in geschil is of de hoogte van de restschuld aanzienlijk beperkt had kunnen worden door ofwel het handelen van de geldverstrekker ofwel door het handelen van de consument, gaat de commissie daar verder niet op in. Het is uit de stukken voldoende duidelijk geworden dat destijds betalingsachterstanden zijn ontstaan die niet meer zijn ingelopen en dat het benodigd was om de woning (het onderpand) te verkopen, waarna een restschuld is ontstaan. De BKR-registraties zijn terecht geplaatst en voor de nu te maken belangenafweging is de vraag of de restschuld beperkt had kunnen worden en door wie niet doorslaggevend.

3.9 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat de geldverstrekker verschillende beschuldigingen en aantijgingen heeft gedaan die lasterlijk en schadelijk zijn voor zijn reputatie, is het niet aan de commissie om daar in de onderhavige procedure een oordeel over te geven. De geldverstrekker heeft wel aannemelijk gemaakt dat de woning, in strijd met de voorwaarden, een tijd lang heeft leeggestaan en dat de woning uiteindelijk verkocht is voor een aanzienlijk hogere prijs dan waarvoor de woning was getaxeerd. Desondanks is er een relatief hoge restschuld ontstaan, waarvan de geldverstrekker uiteindelijk het overgrote deel heeft moeten afboeken kennelijk in verband met het ontbreken van enig betalingsperspectief.

3.10 Voor zover bij de consument inmiddels sprake is van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie is de schuld aan de geldverstrekker uiteindelijk ook nog maar minder dan 3 jaren geleden (12 augustus 2022) beëindigd door een relatief grote afboeking. Dat de consument nu in een financieel betere positie verkeert, komt dan ook mede door de substantiële afboeking die de geldverstrekker heeft moeten doen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

Wat is de conclusie?

3.11 De conclusie is dat de geldverstrekker de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 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