Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0061
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. (h.o.d.n. Florius), gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	: 1 februari 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Verordening algemene gegevensverwerking

Samenvatting

BKR registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van bijzonderheidscode 3 bij de Restschuld Hypotheek. De consument stelt dat deze negatieve registratie ten onrechte is geplaatst, omdat de consument niet gewezen is op de gevolgen van het treffen van de regeling tegen finale kwijting en daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat Florius mocht overgaan tot het (laten) registreren van de Restschuld Hypotheek en de bijzonderheidscode 3. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van Florius dient te prevaleren boven het belang van de consument. 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) het verweerschrift van Florius; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Florius.

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 consument en Florius 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 november 2006 heeft de consument met haar ex-partner voor de aankoop van een woning een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius. Op naam van de consument heeft Florius in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) dit hypothecair krediet met contractnummer [nummer] laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar deelnemers, waaronder Florius, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (reglement). De relevante passages uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Begin 2012 heeft de consument de woning verlaten en vanaf dat moment verblijft alleen de ex-partner van de consument in de woning. De consument heeft in de maanden daarna de maandlast van de hypothecaire geldlening voldaan.

2.3 Vanwege achterstanden in het betalen van de maandlast van de hypothecaire geldlening heeft Florius de consument bij brief van 4 mei 2013 geïnformeerd over haar verplichting om een betaalachterstand van drie maandtermijnen te melden bij BKR. In het CKI heeft Florius op 2 november 2013 bij de persoonsgegevens van de consument een achterstandsmelding (A) bij het hypothecair krediet laten plaatsen.

2.4 Halverwege 2014 is de consument gestopt met het voldoen van de maandelijkse lasten van de hypothecaire geldlening en enkele tijd later heeft de consument een volmacht aan Florius verleend om de woning te verkopen. Na verkoop van de woning is een restschuld ontstaan ter hoogte van € 78.682,13 en de Restschuld Hypotheek (RH) per 1 augustus 2014 laten registreren in het CKI. Voor het terugbetalen van de restschuld heeft de consument met Florius een regeling tegen finale kwijting getroffen. Op 29 november 2019 heeft de consument de laatste betaling verricht en Florius heeft op deze datum bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum bij het contract laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.5 De consument maakt bezwaar tegen de registratie van bijzonderheidscode 3 in het CKI. De consument stelt dat deze negatieve registratie ten onrechte is geplaatst, omdat de consument niet gewezen is op de gevolgen van het treffen van de regeling tegen finale kwijting.

2.6 Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De consument stelt dat haar gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de BKR registratie zwaarder wegen dan de belangen van Florius bij handhaving daarvan. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

Ondanks dat sprake was van een vervelende thuissituatie (verslavingsproblematiek zoon en echtscheiding) heeft de consument haar verantwoordelijkheid genomen en zich als een verantwoordelijk schuldenaar gedragen. Zo heeft de consument toegelicht ook gedurende de periode dat zij niet woonachtig was in het onderpand de maandlasten te hebben voldaan, altijd in contact te zijn gebleven met Florius, op eigen initiatief een regeling te hebben getroffen en altijd hard te hebben gewerkt om zoveel mogelijk terug te betalen. De huidige situatie van de consument is niet vergelijkbaar met het verleden. Zij heeft een andere partner en haar financiële situatie is stabiel. Zij heeft een ruim bedrag aan eigen middelen en net als haar partner een succesvolle eigen onderneming. Het belang van de consument bij verwijdering van de negatieve registratie is groot, omdat zij met haar huidige partner een woning wil kopen en daarnaast een financiering nodig heeft om in te springen op een zakelijke kans.

2.7 De consument heeft de commissie verzocht Florius op te dragen de negatieve registratie van bijzonderheidscode 3 in het CKI, op naam van de consument te verwijderen.

Het verweer

2.8 Florius 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Florius de bij de restschuld hypothecair krediet geplaatste bijzonderheidscode 3 in het CKI op naam van de consument moet (laten) verwijderen. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Mocht Florius overgaan tot het (laten) registreren van de Restschuld Hypotheek en de bijzonderheidscode 3?

3.2 Vaststaat dat de consument en haar ex-partner in 2006 bij Florius een hypothecaire geldlening hebben afgesloten voor de financiering van een woning. Vanwege privéomstandigheden is door de consument besloten om de woning te verkopen. Met de verkoopopbrengst van de woning is de hypothecaire geldlening grotendeels afgelost, er bleef echter een restschuld over van € 78.682,13. Florius heeft deze restschuld per 1 augustus 2014 als restschuld hypothecair krediet (RH) laten registreren in het CKI. Ter terugbetaling van de restschuld hebben partijen een regeling tegen finale kwijting getroffen. Nadat de consument de afspraken van deze regeling is nagekomen, heeft Florius bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum laten plaatsen bij de registratie van de restschuld hypotheek krediet in het CKI.

3.3 De commissie stelt voorop dat Florius verplicht is op basis van het reglement een restschuld hypothecair krediet (afkorting RH) te melden. Daarnaast moet Florius melding maken van bijzonderheidscode 3, indien zij een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt. Als deze afboeking tegen finale kwijting plaatsvindt, moet Florius tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum melden.

3.4 De commissie oordeelt dat Florius conform de vereisten in het reglement heeft gehandeld door de RH, bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum te melden. De registraties zijn dan ook technisch juist. Dat de consument zich op het moment van het treffen van de regeling tegen finale kwijting niet bewust was dat deze regeling tot gevolg zou hebben dat Florius de bijzonderheidscode 3 moest plaatsen en dat deze code vijf jaar in het CKI zou worden opgenomen, doet hier niets aan af. Florius dient op grond van het reglement een vooraankondiging voor het plaatsen van een achterstandsmelding te maken, deze verplichting is echter niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG

3.5 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.

3.6 De BKR registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Florius 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] 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]

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

3.7 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 consument bij verwijdering daarvan.

3.8 Florius heeft haar belang bij handhaving van de BKR registratie als volgt toegelicht. Florius heeft aangevoerd dat het belangrijk is dat kredietinstellingen problemen met geldleningen registreren bij BKR. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen het aangaan van financiële verplichtingen die zij niet kunnen dragen en anderzijds om kredietverstrekkers middels het kredietregistratiesysteem in staat te stellen de gegoedheid en het betaalgedrag van potentiële kredietnemers te toetsen en de afweging te kunnen maken om wel of geen krediet te verlenen aan potentiële wanbetalers. Florius is van mening dat het verwijderen van de negatieve registraties bij de consument voor potentiële kredietverstrekkers een verkeerd beeld schetst van de financiële situatie in de laatste vijf jaar bij de consument.

3.9 De consument heeft haar belang onderbouwd door aan te voeren dat zij bij de verkrijging van een tweetal financieringen wordt belemmerd door de negatieve registratie. De consument heeft toegelicht dat zij sinds enige tijd een nieuwe partner heeft en graag samen met hem een hypothecaire geldlening wenst te verkrijgen voor de aanschaf van een koopwoning. Zij is nu woonachtig in een huurwoning met twee slaapkamers (één daarvan is in gebruik als opslagruimte) en wil graag groter wonen zodat haar kleinkinderen ook een slaapplek hebben. Voor de sociale woningbouw komt zij niet in aanmerking en de prijzen in de vrije huursector liggen buitengewoon hoog, het aanbod van passende woningen is beperkt en de negatieve BKR-registratie is ook een belemmering bij het kunnen krijgen van een huurwoning in de vrije sector. Daarbij komt dat de consument nu een kans op zakelijk vlak heeft en om deze kans te benutten heeft zij een financiering voor de aankoop van een bedrijfspand nodig. De consument is een zelfstandig ondernemer en werkt voor zeven gemeentes binnen de Gooi- en Vechtstreek. Deze gemeentes hebben nu het plan opgevat om gezamenlijke trainingen in te kopen bij de onderneming van de consument. Hiervoor moet de onderneming van de consument een pand op een centrale locatie in Nederland gaan betrekken met meerdere trainingsruimtes. Voor de inrichting van het pand en het voldoen van de borg heeft de consument een financiering nodig.

3.10 De consument heeft hiermee voldoende aannemelijk gemaakt dat zij belang heeft bij de verwijdering van de registratie waardoor de commissie toekomt aan de beantwoording van de vraag of door de consument voldoende (bijzondere) omstandigheden zijn gesteld, zodat aannemelijk is dat ondanks de correcte registratie in dit specifieke geval de consument geen (structurele) wanbetaler is waartegen potentiële kredietverstrekkers of de consument zelf moet worden beschermd. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van Florius dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.11 Bij de belangenafweging wordt in het voordeel van de consument meegenomen dat zij zich als een goed debiteur heeft gedragen door altijd in contact te blijven met Florius, openheid van zaken te hebben gegeven en alles in het werk te hebben gesteld om aan haar verplichtingen te kunnen voldoen. De commissie realiseert zich dat de consument daarbij in een vervelende thuissituatie verkeerde. Deze omstandigheden liggen echter in haar risicosfeer. Verder wordt in het voordeel van de consument meegenomen dat haar financiële situatie nu stabiel is. Daartegenover staat dat deze financieel stabiele situatie ook is ontstaan door kwijtschelding van schulden als gevolg van de regeling die de consument met Florius en andere kredietverstrekkers heeft gemaakt. In het nadeel van de consument speelt mee dat in dat kader door Florius een bedrag van ruim € 59.000,- is afgeboekt. Daarnaast is van belang dat de vordering pas 2 jaar terug is afgewikkeld.

3.12 De commissie ziet een begrijpelijk belang van de consument bij verwijdering van de registratie, maar alles overziende zijn de betalingsproblemen uit het verleden dermate groot geweest en hebben deze tot grote afboekingen geleid, dat er onvoldoende aanleiding is het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële krediet-verstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag van de consument. Het verwijderings-verzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 en de Algemene verordening gegevensverwerking

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
(…)
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:

(…)
f restschuld hypothecair krediet (RH) en restschuld hypothecair krediet waarbij aanspraak op de NHG is gemaakt (RN);

Relevante bepalingen uit de 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;
(…)

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.
(…)