Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0930

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument heeft een klacht ingediend over zijn negatieve BKR-registratie (code 3) in het CKI. Volgens de consument heeft hij belang bij verwijdering van de registratie omdat hij anders onder andere geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. De commissie is na een belangenafweging echter van oordeel dat registratie moet 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 bank; 4) de repliek van de consumenten 5) de dupliek van bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote mevrouw [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 2], jurist en mevrouw mr. dr. [naam 3], toehoorder en de heer [naam 4], stagiair.

1.3 De consument 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 De consument heeft in 2004 met zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening van € 283.000,- afgesloten. In 2010 zijn voor wat betreft de hypotheeklasten langdurige betalingsachterstanden ontstaan.

2.2 De bank heeft op 3 november 2012 de vooraankondiging verstuurd dat bij uitblijven van betaling een melding bij BKR[1] zou volgen. De betalingsachterstand werd niet ingelopen en de bank heeft op 1 december 2012 de achterstand (code A) bij het BKR gemeld.

2.3 De betalingsachterstanden hebben geleid tot verkoop van het onderpand, de woning. De woning is in 2013 te koop gezet en op 17 juni 2014 verkocht. De achterstand was op dat moment € 28.145,61. Na verkoop van de woning was sprake van een restschuld van € 43.753,49.

2.4 Op 29 januari 2013 is de consument met zijn eigen bedrijf in staat van faillissement verklaard. Dit faillissement is op 30 juni 2015 opgeheven bij gebrek aan baten.

2.5 Uit een saldo-opgave van de bank blijkt dat de restschuld van de consument per 31 december 2015 nog € 40.668,15 bedroeg.

2.6 Op 7 maart 2017 is de consument toegelaten tot de WSNP. Dit schuldsaneringstraject is middels een 'schone lei' verklaring van 5 maart 2020 (eindvonnis schuldsanering) door de rechtbank beëindigd. De bank heeft daarbij een slotuitkering ontvangen van € 4.111,28 en heeft een bedrag van € 28.900,60 moeten afboeken.

2.7 Per 6 maart 2020 is de werkelijke einddatum met code 3 bij het BKR geregistreerd.

2.8 Op 16 februari 2022 heeft de consument de bank verzocht om over te gaan tot het (laten) verwijderen van zijn BKR-registratie. De bank heeft dat verzoek bij brief van 2 maart 2022 afgewezen.

2.9 Op 3 mei 2024 heeft de consument opnieuw een verzoek bij de bank gedaan tot verwijdering van zijn BKR-registratie. De bank heeft dit bij brief van 17 mei 2024 afgewezen. Na deze afwijzing heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registratie door de bank. De consument heeft gesteld dat hij (samen met zijn echtgenote) de woning van zijn schoonouders kan kopen, maar dat zij door de BKR-registratie geen (hypothecaire) geldlening kunnen krijgen.

Het verweer

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

[1] Stichting Bureau Krediet Registratie.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of de bank de BKR-registratie van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting het BKR.

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registratie is op grond van de AVG[2] verwerkingen van persoonsgegevens.[3] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank 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.

3.4 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.[4] 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.[5] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[6]

3.5 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR-meldingen moet de bank doen?

3.6 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR.

---

[2] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[3] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[4] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[5] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[6] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

Zo is zij verplicht om bepaalde in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende krediet-overeenkomsten te melden en actueel te houden.[7] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[8] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[9] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[10]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 De consument heeft de juistheid van de registratie van de achterstand (A) in 2012 en de registratie van de afboeking (code 3) per 6 maart 2020 niet bestreden. De consument heeft toegelicht dat er vanaf 2008 (de kredietcrisis) door verschillende omstandigheden, waaronder het faillissement van zijn (bouw)onderneming, betalingsproblemen bij hem zijn ontstaan voor wat betreft het voldoen van de hypotheeklasten (zie 2.3 t/m 2.7). De bank heeft de (standaard) brieven genoemd die destijds aan de consument zijn verstuurd en waarin erop is gewezen dat achterwege blijven van betaling leidt tot een achterstands-melding bij het BKR. De consument heeft zijn schuld aan de bank niet terug kunnen betalen en heeft een schuldsaneringstraject doorlopen. Daarbij is hem uiteindelijk op 5 maart 2020 een schone lei verleend (zie 2.6). De bank heeft daarbij een bedrag moeten afboeken en dat bij het BKR gemeld (code 3). Deze (negatieve) registratie is technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.8 Volgens de consument gaat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registratie voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registratie wordt hij, samen met zijn echtgenote, belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening voor de aankoop van een woning.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument door een moeilijke persoonlijke periode in zijn leven is gegaan wat heeft geleid tot de betalingsproblemen, het faillissement van zijn onderneming in 2011 en het ook (in privé) moeten doorlopen van schuldsaneringstraject waarbij hem uiteindelijk (in 2020) een schone lei is verklaard.

[7] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.10 De commissie is in dit geval echter van oordeel dat de bank op dit moment nog voldoende belang heeft, die dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren op grond waarvan de BKR-registratie moet worden gehandhaafd. De registratie is terecht geplaatst (zie 3.7) en de bank heeft een groot deel van haar vordering moeten afboeken (zie 2.6). Er is sprake geweest van het niet meer nakomen van betalingsverplichtingen van de hypothecaire geldlening en de (verplichte) verkoop van de woning (het onderpand). De opbrengst was onvoldoende om de schuld aan de bank volledig af te lossen, waardoor een restschuld is ontstaan. Als gevolg van het persoonlijke faillissement van de consument, heeft de bank uiteindelijk een groot deel van haar vordering moeten afboeken.

3.11 De wens van de consument om een woning te kopen, is op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om de verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De consument heeft tijdens de onderhavige Kifid-procedure ook aangegeven dat het in eerste instantie gestelde belang, te weten het willen kopen van de woning van zijn schoonouders en het bouwen van een zorgwoning, niet meer doorgaat gelet op de slechte (gezondheids)situatie van zijn schoonmoeder. Hoe verdrietig deze situatie ook is, is die situatie op zichzelf geen reden dat de BKR-registratie zou moeten worden verwijderd. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat er een directe (acute) noodzaak of mogelijkheid is om de woning van zijn schoonouders, of een andere woning, te kopen waarbij de BKR-registratie de enige belemmering zou zijn.

3.12 Voor zover de consument stelt op dit moment op zich voldoende inkomsten te hebben om een hypothecaire lening te verkrijgen voor de aankoop van het huis van zijn schoonouders, merkt de commissie op dat dit zou kunnen blijken uit de enkele stukken die de consument heeft overgelegd, zoals de jaarstukken (van 2021 en 2022) van zijn huidige onderneming en de looninkomsten van zijn echtgenote. De commissie is echter van oordeel dat er onvoldoende is onderbouwd dat ook al sprake is van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie waarbij de kans op nieuwe schulden klein is. Het WSNP-traject van de consument is in maart 2020 afgerond waarbij de bank een groot deel van de vordering heeft moeten afboeken. Dat de consument nu in een financieel betere positie verkeert komt mede door de substantiële afboeking die de bank 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 naar het oordeel van de commissie op dit moment nog zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van zijn persoonsgegevens in het CKI.

Wat is de conclusie?

3.13 De conclusie is dat de bank de BKR-registratie 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 bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 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