Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0677

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	19 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	10 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument doet zijn beklag over de registratie in het CKI. De consument acht de registratie niet juist en bovendien disproportioneel. De registratie is naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ten aanzien van de coderingen oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij de registratie prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek wordt daarom afgewezen.

1. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 juli 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Ook de bank was aanwezig.

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 maart 2011 voor zijn woning een hypothecaire geldlening van € 195.000,- afgesloten bij de bank.

2.2 Binnen drie maanden na verstrekking van de geldlening zijn betalingsachterstanden ontstaan en zijn betalingsafspraken gemaakt. Ook in 2014 en 2015 is sprake geweest van betalingsachterstanden en betalingsregelingen die meerdere keren niet (volledig) door de consument zijn nagekomen.

Volgens de consument heeft hij altijd contact gehouden met de bank en ervoor gezorgd dat de achterstand nooit verder opliep dan 2 tot 3 maanden.

2.3 De bank heeft op 15 april 2016 een opeisingsbrief en op 13 juni 2016 een sommatiebrief verstuurd in verband met de ontstane betalingsachterstanden.

2.4 De bank heeft op 16 januari 2017 een brief gestuurd waarin het volgende was opgenomen:

U loopt al een tijd achter met uw betalingen op uw Hypotheek met nummer [redacted] Als u uw achterstand niet inloopt, moeten we deze melden bij Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit hebben we u ook verteld in eerdere brieven. Maar u kunt de melding nog voorkomen.

Hoe voorkomt u een melding bij BKR?
U kunt het bedrag dat u achterloopt alsnog betalen. Doe dat dan binnen twee weken ná de datum die u op deze brief ziet.

En als u niets doet?
Als u niet betaalt of geen betaalafspraken met ons maakt, melden we uw achterstand aan BKR. Dat doen we 2 weken ná de datum die u op deze brief ziet. U krijgt dan een zogenoemde 'negatieve registratie' bij BKR.

2.5 Op 23 januari 2017 heeft de consument een email verstuurd met een inkomsten- en uitgavenformulier. In dat bericht heeft hij onder andere het volgende geschreven:

"Ik heb overigens 16 januari een brief gekregen, dat er binnen 2 weken een betaalafspraak moet zijn om een BKR notering te voorkomen. Dit is voor mij wel ontzettend belangrijk. Ik verneem dan ook graag hoe we dit kunnen voorkomen! Verder verneem ik graag wat de next steps zijn!"

2.6 Op 25 januari 2017 heeft de bank als volgt gereageerd:

"Wij hebben uw formulier in goede orde ontvangen, veel van de gevraagde stukken hebben wij al in huis. Ik ga deze vandaag nakijken, graag wil ik u vragen morgen of vrijdag even te bellen dan kunnen wij ook het BKR punt meenemen."

2.7 De bank heeft vervolgens een A-codering in het BKR geplaatst. Volgens de bank is op 17 februari 2017 daarover telefonisch contact geweest waarin de consument uitleg over de BKR-registratie heeft gekregen. De bank heeft daarvan de volgende interne notitie gemaakt: *"Hij begrijpt de uitleg over de registratie maar is er niet blij mee"*.

2.8 Gedurende 2017 blijft sprake van betalingsachterstanden. Op 12 april 2017 heeft de bank een email gestuurd waarin het volgende was opgenomen:

"Bedankt voor het toesturen van de stukken. Bij uw afschriften vallen mij een aantal zaken op: Bijvoorbeeld de maand maart: er komt ruim € 5.700 binnen.

Zou u zelf eens willen nakijken waar u de gelden aan uitgeeft. Ik zie meer dan € 2.000 voor huishoudelijke uitgaven/uitstapjes in maart. Terwijl er niks aan de hypotheek betaald wordt. Kunt u mij dit uitleggen?"

2.9 Vanaf eind 2017 is de consument de achterstanden in gaan lopen. Op 7 februari 2018 heeft de consument telefonisch doorgegeven dat de woning is verkocht. Na betaling van het openstaande bedrag (€ 2.125,51) op 12 februari 2018 laat de bank een herstelmelding plaatsen.

2.10 Op 10 maart 2018 heeft de consument met zijn partner een nieuwe woning aangekocht waarvoor een hypothecaire financiering is afgesloten. In oktober 2020 is deze woning verkocht en is de consument in een huurwoning gaan wonen.

2.11 Bij brief van 4 juni 2020 heeft de consument de bank verzocht om verwijdering van zijn BKR-notering. De bank heeft daar bij brief van 17 juni 2020 afwijzend op gereageerd.

2.12 Bij email van 14 december 2021 heeft de consument de bank wederom verzocht om de BKR-notering te verwijderen omdat hij en zijn partner een optie hebben om een woning te kopen. In reactie daarop heeft de bank op 15 december 2021 laten weten dat de optie op een koopwoning te kunnen aanschaffen geen gerechtvaardigde reden is om de BKR-registratie te verwijderen.

2.13 Vervolgens heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.14 De consument is van mening dat de BKR-melding in 2017 onterecht is gedaan, omdat hij betaalafspraken wilde maken maar daar toen door de bank niet meer op is gereageerd terwijl hij duidelijk had aangegeven dat hij er alles voor over had om een BKR-melding te voorkomen. Telefonisch zou ook zijn toegezegd dat dit kon en dat er een betaalafspraak gemaakt zou worden. Na aanlevering van diverse documenten is er vervolgens echter geen voorstel van de bank gekomen. Uiteindelijk is de consument per brief op de hoogte gesteld dat (toch) een A-codering was geplaatst.
De consument heeft de bank daarnaast gevraagd om een belangenafweging te maken omdat hij met zijn partner een huis wil kopen. De consument geeft aan momenteel een florerend bedrijf te hebben en een gezonde financiële situatie te hebben. Toch wordt hij belemmert door de H-codering van 4 jaar geleden. Als de medewerker van de bank destijds op de juiste manier had gehandeld had de consument volgens hem helemaal geen BKR-notering gekregen. De consument acht de bank gehouden deze te verwijderen.

Het verweer

2.15 De bank 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De bank is bij Stichting BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] 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 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. 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 bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

---

[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.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht dit 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 bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.6 Niet in geschil is dat al drie maanden na het verstrekken van de hypothecaire geldlening in 2011 betalingsachterstanden zijn ontstaan en dat er vervolgens meerdere malen achterstanden zijn ontstaan en betaalafspraken zijn gemaakt tot begin 2017. Bij brief van 16 januari 2017 heeft de bank aangekondigd binnen twee weken een negatieve registratie bij het BKR te melden als de consument niet betaalt of geen betaalafspraken maakt. Per email van 23 januari 2017 heeft de consument een inkomens- en lastenformulier toegezonden en de bank heeft de ontvangst daarvan op 25 januari 2017 bevestigd. Hoewel de consument in zijn email (van 23 januari 2017) heeft gevraagd naar de mogelijkheden om een BKR-registratie te voorkomen, blijkt uit de (email)communicatie die dan volgt, niet dat de bank (concrete) toezeggingen heeft gedaan dat een regeling zou worden overeengekomen waardoor geen BKR-registratie zou plaatsvinden. De consument heeft de betalingsachterstand begin februari 2017 verder op laten lopen tot € 3.532,76. Op 17 februari 2017 heeft de bank telefonisch contact opgenomen en uitleg gegeven over de registratie van de achterstand in het CKI bij het BKR (een A-code). Hoewel de commissie van de consument begrijpt, zoals hij ook bij de hoorzitting heeft bevestigd, dat hij steeds een BKR-registratie heeft willen voorkomen door geen langere achterstand dan 3 maanden op te lopen, heeft hij daar in februari 2017 niet naar gehandeld. Dat, tezamen met zijn historie van voortdurende betalingsachterstanden, rechtvaardigt de registratie van de betalingsachterstand in het CKI. Voor zover de consument heeft gesteld dat de bank op dat moment een (concrete) toezegging heeft gedaan dat een BKR-melding nog kon worden voorkomen, is dat niet, althans onvoldoende, aannemelijk geworden.

[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.

Na de verkoop van de woning in 2018 en na betaling van openstaande (rest)schuld is door de bank op 12 februari 2018 een herstelmelding in het CKI geplaatst (een H-code). De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Heeft de consument voldoende belang?

3.7 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registraties bij het aanvragen van de financiering voor de aankoop van een woning. Ook heeft de consument, tijdens de hoorzitting, aangegeven er zakelijk last van te hebben zoals bij het verkrijgen van financiering en/of kredieten voor zijn onderneming.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Er is sprake geweest van structurele en langdurige betalingsachterstanden en dat weegt niet in het voordeel van de consument. Bovendien is de consument vele malen gewaarschuwd en gesommeerd achterstanden in te lopen. Hij heeft daarbij willens en wetens het risico gelopen dat de bank op enig moment een achterstandsmelding zou doen in het CKI. Bovendien heeft de consument na de herstelmelding in 2018 wel een hypothecaire financiering voor de aankoop van een woning verkregen. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De wens van de consument om een woning te kopen, is voor de commissie onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De commissie acht de bewaartermijn van vijf jaar niet disproportioneel.

Wat is de conclusie?

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

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl