Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0513

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, mr. C.P. Bleeker, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de bank waren aanwezig: de heren [naam 1] en [naam 2].

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 In 2008 heeft de consument samen met zijn toenmalige partner (hierna: ex-partner) bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten voor een koopwoning. Ook heeft hij twee doorlopende kredieten afgesloten voor de verbouwing van de woning. Het betrof een krediet van € 50.000,- (hierna: krediet 1) en één van € 35.000,- (hierna: krediet 2).

2.2 In 2011 is een achterstand ontstaan bij de betaling van krediet 1. De bank heeft de consument op 21 december 2011 per brief hierover geïnformeerd en zij heeft de consument gevraagd de achterstand binnen 14 dagen te betalen. Ook is de consument in de brief ervoor gewaarschuwd dat de achterstand bij het uitblijven van een reactie zou worden gemeld in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Toen een betaling vervolgens uitbleef, heeft de bank op 2 januari 2012 een achterstandscode A laten registreren in het CKI. De consument heeft daarna een betalingsregeling getroffen, die op 25 mei 2012 met een bijzonderheidscode 1 in het CKI is geregistreerd.

2.4 In 2012 is ook een achterstand ontstaan bij de betaling van de maandelijkse hypotheek-lasten. Op 24 februari 2012 heeft de bank de consument per brief gevraagd de achterstand te betalen. In de brief werd de consument er ook voor gewaarschuwd dat de achterstand bij het uitblijven van een reactie in het CKI zou worden geregistreerd. Een betaling bleef vervolgens uit, waarna de bank op 8 april 2012 een achterstandscode A heeft laten registreren in het CKI.

2.5 In mei 2012 was er sprake van een achterstand bij de betaling van krediet 2. De bank heeft de consument hierover per brief geïnformeerd op 21 mei 2012. In de brief heeft zij de consument gevraagd om de achterstand binnen 14 dagen te betalen. Zij heeft de consument gewaarschuwd dat de achterstand bij het uitblijven van een reactie zou worden gemeld in het CKI. Toen een betaling vervolgens uitbleef, heeft de bank op 30 mei 2012 een achterstandsmelding A laten registreren in het CKI.

2.6 Op 1 juli 2013 is de woning van de consument verkocht en overgedragen. Daarbij was er sprake van een restschuld van € 70.082,23.

2.7 Vanaf 2015 heeft de consument met de (gerechtsdeurwaarder van de) bank voor de openstaande vorderingen uit hoofde van krediet 1, krediet 2 en de restschuld meermaals een betalingsregeling getroffen.

2.8 In 2020 heeft de consument de bank via zijn bewindvoerder een voorstel gedaan om € 17.000,- te betalen tegen finale kwijting. Dat bedrag is op 4 januari 2021 aan de bank betaald. Vervolgens heeft de bank op 6 januari 2021 een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten plaatsen voor de hypothecaire geldlening en beide kredieten. Die datum is voor de hypothecaire geldlening en beide kredieten ook als werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI.

2.9 De consument heeft de bank op 24 januari 2022 per brief verzocht om de registraties te verwijderen. De bank heeft het verzoek van de consument op 8 april 2022 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en de vordering

2.10 De consument stelt dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties en hij vordert dat de bank de registraties laat verwijderen of dat zij de bewaartermijn inkort. De consument heeft zijn stelling als volgt onderbouwd.

2.11 Ten eerste is de consument geen structureel wanbetaler. Hij heeft van 2011 tot en met 2015 financieel een moeilijke tijd gehad, omdat zijn relatie werd verbroken en zijn ex-partner sindsdien niet meer financieel heeft bijgedragen. Ook is hij arbeidsongeschikt geraakt, waarna hij is ontslagen. Hij heeft echter in 2015 een budgetcoach benaderd om zijn schulden op orde te kunnen krijgen en sindsdien is hij alle overeengekomen betalingsverplichtingen nagekomen.

2.12 Ten tweede heeft de bank zich disproportioneel tegenover de consument gedragen. De bank heeft na verkoop van de woning per 1 juli 2013 namelijk nooit een aangetekende brief gestuurd. Ook had de bank bijna onterecht loonbeslag laten leggen op het inkomen van de consument. De consument heeft dit kunnen voorkomen. Verder heeft de consument jaren te hoge lasten betaald, omdat de bank een te hoge beslagvrije voet had vastgesteld. Daarnaast heeft de bank geen inzage willen geven in het innen van de vordering bij de ex-partner van de consument. Het is daarom onduidelijk of de bank zich voldoende heeft ingespannen om ook bij de ex-partner de vordering te innen en of de ex-partner betalingen aan de bank heeft gedaan.

2.13 Ten derde heeft de bank de zwaarwegende belangen van de consument onvoldoende afgewogen in de belangenafweging. De consument wil een hypothecaire geldlening kunnen afsluiten en de registraties vormen daarbij een belemmering. Met een hypothecaire geldlening kan de consument de woonlasten samen met zijn echtgenote dragen. Zij draagt nu alle woonlasten alleen. Daarnaast wil hij de woning van zijn schoonouders, die in de aangrenzende woning wonen, overnemen en hun vervolgens vruchtgebruik verlenen, zodat zijn schoonouders daar in ieder geval kunnen blijven wonen en de consument en zijn vrouw later voor hen kunnen zorgen. Ook wil hij een aangrenzend stuk grond aankopen, waarop een kapschuur geplaatst kan worden. Deze investeringen zorgen voor financiële zekerheid in de toekomst.

2.14 Tot slot stelt de consument dat de bank mede oorzaak kan zijn van zijn medische problemen. Zijn bestaande gezondheidsproblemen worden namelijk verergerd door stress en de bank heeft door haar handelen stress veroorzaakt bij de consument.

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 registraties van de consument moet laten verwijderen of dat de bank de bewaartermijn van de registraties moet inkorten. De consument en de bank hebben geen geschil over de technische juistheid van de registraties. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties moeten worden verwijderd of dat de bewaartermijn moet worden ingekort.

3.2 De commissie komt op basis van een belangenafweging tot de conclusie dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen en de bewaartermijn niet hoeft in te korten. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Beoordelingskader van de BKR-registraties

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (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-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) 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 verwerkings-verantwoordelijke 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.[1]

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 consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 Het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties of het inkorten van de bewaartermijn is onder punt 2.10 tot en met 2.13 van deze uitspraak weergegeven.

3.8 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Er was sprake van een langdurige en problematische schuldsituatie. Er zijn vanaf 2011 ruim 50 brieven naar de consument gestuurd. Er is echter pas in 2016 een betalingsregeling afgesproken. In januari 2021 heeft de consument de openstaande vordering tegen finale kwijting afgekocht en de bank heeft daarbij ongeveer € 143.000,- afgeboekt. Het is volgens de bank te vroeg om te stellen dat er sprake is van een financieel stabiele situatie. Dat de consument nu in een gunstiger financiële situatie verkeert, is mede het gevolg van de grote afboeking door de bank. Verder ziet de bank geen spoedeisend belang in de wensen van de consument een extra financiering aan te gaan. Hij heeft niet aannemelijk gemaakt waarom een financiering nu (op dit moment) moet worden gerealiseerd.

3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen ervan. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.10 De commissie stelt voorop dat zij begrijpt dat de relatiebreuk, de gezondheids-problemen en het ontslag de consument is overkomen en dat deze gebeurtenissen tot de betalingsproblemen hebben geleid. Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij in 2015 hulp heeft gezocht bij zijn betalingsproblemen en dat hij toen betalings-afspraken heeft gemaakt met de bank. Hij heeft vervolgens maandelijks forse bedragen betaald om zijn schuld af te lossen. Daardoor heeft hij uiteindelijk ongeveer € 63.000,- van de totale vordering van € 160.000,- voldaan. Verder is tijdens de hoorzitting uit de verklaringen van de bank gebleken dat de ex-partner van de consument – die mede-aansprakelijk was voor de schuld – financieel niets heeft bijgedragen.

3.11 Het weegt echter in het nadeel van de consument mee dat hij in de eerste jaren na het ontstaan van de achterstanden weinig tot geen contact heeft onderhouden met de bank om tot een betaalafspraak te komen.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

De betalingsproblemen hebben in totaal ongeveer 9 jaar geduurd. In 2021 heeft de bank tegen betaling van € 17.000,- en tegen finale kwijting haar resterende vordering van € 143.000,- afgeboekt.

3.12 Het weegt ook in het nadeel van de consument mee dat er op dit moment nog niet kan worden gezegd dat de consument structureel financieel stabiel is. In tegenstelling tot het standpunt van de consument, vindt de commissie dat de consument zich (mede) vanwege de afboeking door de bank nu financieel in een betere positie bevindt. De consument zou anders nog steeds geconfronteerd zijn met hoge maandelijkse afbetalingen. Daarbij komt dat pas 2,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar voorbij is. De bewaartermijn van 5 jaar is er voor de consument om weer in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. Het is nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken.

3.13 Dat de bank de consument in de periode 2013 tot en met 2015 geen (aangetekende) brieven heeft verstuurd is mogelijk onzorgvuldig van de bank. Daar staat echter tegenover dat de consument de verantwoordelijkheid heeft om op de hoogte te zijn van zijn schulden en daar zo snel mogelijk afdoende afspraken over te maken. De consument betwist ook niet dat de brieven van vóór 2013 niet bij hem zijn aangekomen. Hieruit volgt dat de consument wel op de hoogte was van zijn schulden.

3.14 Dat de bank ten opzichte van de beslagvrije voet een te hoog maandbedrag met de consument heeft afgesproken en dat de consument bijna ten onrechte met loonbeslag werd geconfronteerd is mogelijk onzorgvuldig van de bank. Echter, dat neemt niet weg dat het nu nog te vroeg is om te concluderen dat de consument op dit moment in een structureel stabiele financiële positie verkeert. De commissie is van oordeel dat de consument nog enige tijd beschermd dient te worden tegen overkreditering.

3.15 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om op termijn in de zorg van zijn schoonouders te voorzien en om zijn financiële toekomst zeker te stellen. Deze wens is echter, samen met de overige overwegingen, niet doorslaggevend om de registraties te verwijderen. De commissie ziet niet dat de consument op dit moment een overwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. De consument heeft onvoldoende aannemelijk gemaakt dat grote haast bij verwijdering geboden is. Het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en die mee te wegen in een kredietaanvraag is voldoende zwaarwegend. Dat geldt te meer nu de consument voornemens is een substantiële lening aan te gaan. Gelet op het voorgaande is de klacht ongegrond en zal de vordering worden afgewezen.

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 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 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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.*

(…)