Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0670

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	30 augustus 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten, of ieder afzonderlijk de heer en mevrouw
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Restschuld hypothecaire geldlening. BKR. De geldverstrekker heeft de woning van de consumenten in 2016 verkocht in verband met een betalingsachterstand. Hierna ontstond een restschuld. De consumenten lossen de restschuld af via een loonbeslag. Zij vorderen dat de geldverstrekker hen finale kwijting verleent en dat de BKR-registratie van de restschuld verwijderd wordt. De commissie stelt vast dat de geldverstrekker beleidsvrijheid heeft ten aanzien van de inning van de restschuld. De geldverstrekker kan niet gehouden worden de openstaande vordering volledig kwijt te schelden. Daarnaast weegt het belang bij behoud van de BKR-registratie zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering. De vorderingen worden 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) het voorstel van de geldverstrekker aan de consumenten en 5) de reactie van de consumenten op het voorstel.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 juli 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer [naam 3]. Namens de geldverstrekker nam deel via een videoverbinding: mevrouw mr. [naam 4], jurist.

1.3 De consumenten en de geldverstrekker 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 consumenten hebben in 2008 bij de geldverstrekker een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van een woning (hierna: de hypothecaire geldlening). De consumenten zijn bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening bijgestaan door een onafhankelijke hypotheekadviseur. De hoofdsom van de hypothecaire geldlening bedroeg € 275.857,-. In de offerte van de geldverstrekker is opgenomen:

> *"Waarschuwing!*
>
> *De hoogte van de in deze offerte aangeboden lening bedraagt meer dan de marktwaarde van het onderpand. Indien het onderpand onderhands of via een gedwongen verkoop verkocht wordt, loopt u het risico dat de verkoopopbrengst niet voldoende is om de lening volledig af te lossen. Er ontstaat dan een restschuld. U blijft echter aansprakelijk voor de terugbetaling van de restschuld".*

2.2 Op enig moment ontstond een achterstand in de betalingen op de hypothecaire geldlening. In 2014 was de geldverstrekker voornemens om de woning van de consumenten te verkopen in verband met de betalingsachterstand. Dat is toen niet gebeurd. In 2016 is de eenmanszaak van de consumenten, een rijschool, failliet verklaard. In mei 2016 heeft de geldverstrekker de woning van de consumenten onderhands verkocht. De verkoopopbrengst was niet hoog genoeg voor aflossing van de volledige hypothecaire geldlening (inclusief achterstand van € 36.544,99), zodat er een restschuld van € 120.519,55 ontstond. Per 1 januari 2017 heeft de geldverstrekker de restschuld laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de geldverstrekker, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.3 In december 2020 hebben de consumenten de geldverstrekker gevraagd of zij een regeling tegen finale kwijting kunnen treffen voor de restschuld. Daarop antwoordde de geldverstrekker dat zij daarvoor openstaat. De geldverstrekker heeft toen stukken opgevraagd bij de consumenten, waaronder een ingevuld inkomsten- en uitgaven-formulier, bankafschriften en inkomensgegevens. De consumenten hebben vervolgens stukken aangeleverd bij de geldverstrekker, waaronder het ingevulde inkomsten- en lastenformulier.

Op het inkomsten- en lastenformulier hebben zij onder meer het volgende ingevuld onder Inkomsten per maand:

Netto inkomen	€ ± 1800,-
Overig inkomen	
Netto inkomen partner	
Overig inkomen partner	

2.4 Op 3 mei 2021 heeft de geldverstrekker een kopie van een arbeidscontract en een kopie van een recente salarisstrook opgevraagd bij de heer. Op 4 mei 2021 heeft de heer deze stukken naar de geldverstrekker gestuurd. De geldverstrekker heeft hierop gereageerd in een e-mail van 7 mei 2021:

> *"Het blijkt dat u al sinds 1 november 2020 in dienst bent bij (…) en dus ook al vanaf november een inkomen heeft. Ik vind het niet prettig dat u uw nieuwe baan en inkomsten verzwegen heeft. we zijn immers al sinds december in gesprek over een betalingsregeling, al dan niet tegen finale kwijting.*
>
> *Om deze reden ga ik geen nieuwe betalingsregeling met u afspreken."*

2.5 Hierna hebben de consumenten verzocht om een gesprek met de geldverstrekker. Op 17 februari 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden. De consumenten verzochten hierna om een nieuw gesprek. Aanvankelijk vond de geldverstrekker een tweede gesprek niet zinvol, maar in oktober 2022 heeft toch een tweede gesprek plaatsgevonden.

2.6 In oktober 2022 heeft de geldverstrekker de consumenten een voorstel gedaan voor aflossing van de restschuld tegen finale kwijting. De restschuld was op dat moment € 99.505,61 en de geldverstrekker heeft voorgesteld dat de consumenten daarvan € 75.000,- terugbetalen. De consumenten hebben toen een tegenvoorstel gedaan, tot betaling van in totaal € 45.000,-. De geldverstrekker heeft dit tegenvoorstel afgewezen. Tijdens de klachtprocedure heeft de geldverstrekker meermaals een voorstel aan de consumenten uitgebracht, maar de consumenten hebben die voorstellen afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten hebben een klacht ingediend omdat het hen niet lukt om met de geldverstrekker tot een afkoopregeling te komen voor de restschuld. De restschuld is ontstaan als gevolg van gezondheidsklachten van de heer. Hij kon door de gezondheidsklachten niet voldoende werken om aan alle verplichtingen te voldoen. De woning van de consumenten is in 2016 voor een laag bedrag verkocht en de consumenten hebben nu nog jaren te maken met de restschuld.

De situatie zorgt voor veel stress, wat weer voor gezondheidsklachten zorgt en de banen en de aflosmogelijkheden van de consumenten in gevaar brengt. Door de BKR-registratie duurt de situatie nog langer. Als de geldverstrekker eerder tot een regeling gekomen was met de consumenten, waren zij eerder van de restschuld en de BKR-registratie af geweest.

2.8 De consumenten vorderen dat de restschuld wordt kwijtgescholden en dat de betalingen, die via loonbeslag worden geïnd, vanaf het moment van indienen van de klacht worden teruggedraaid. Ook vorderen de consumenten dat de BKR-registratie verwijderd wordt.

2.9 De consumenten merken op dat de geldverstrekker niet duidelijk is en dat de correspondentie van de geldverstrekker veel fouten bevat. Zo zijn verschillende bedragen als hoofdsom genoemd en is niet duidelijk welk rentepercentage de geldverstrekker hanteert. Ook is de geldverstrekker in haar voorstellen aan de consumenten onduidelijk over welk bedrag de geldverstrekker in dat geval zou afboeken. Verder heeft de geldverstrekker gesteld dat zij tot driemaal toe de zorg-bonus van mevrouw buiten het beslag heeft gelaten, maar mevrouw heeft slechts tweemaal een zorgbonus ontvangen en die bedragen zijn teruggestort. De toeslag van de werkgever voor energiekosten heeft de geldverstrekker niet willen terugbetalen.

2.10 Door te stellen dat de consumenten het inkomen van de heer verzwegen hebben, heeft de geldverstrekker hen van fraude beticht, een strafbaar feit. Volgens de consumenten is dat een valse beschuldiging.

2.11 De consumenten hebben verder gesteld dat het erg veel moeite kostte om met de geldverstrekker in gesprek te komen. Zij wilden in 2021 de aflossing van de restschuld in een persoonlijk onderhoud bespreken, maar de geldverstrekker heeft dit op verschillende manieren tegengehouden. Er heeft uiteindelijk wel een gesprek plaatsgevonden, maar het contact over een tweede afspraak in 2022 verliep weer moeizaam.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Voordat zij overgaat tot de beoordeling van het geschil, wenst de commissie het volgende op te merken. Partijen hebben over en weer de nodige argumenten naar voren gebracht en op elkaars standpunten gereageerd. De commissie zal zich in dit geval beperken tot de kern van de klacht die bestaat uit de vraag of de geldverstrekker de restschuld volledig moet kwijtschelden en de BKR-registratie moet verwijderen.

In de beoordeling zal niet op argumenten worden ingegaan die voor de beoordeling van deze voorliggende vraag niet relevant zijn. Dit neemt niet weg dat de commissie kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die door partijen naar voren zijn gebracht. De commissie stelt voorop dat de penibele en netelige situatie waarin de consumenten zich bevinden, zeer invoelbaar is.

De achtergrond van de restschuld

3.2 De consumenten hebben gesteld dat de betalingsproblemen het gevolg zijn van de gezondheidsklachten van de heer, en niet van een buitensporig uitgavenpatroon. De geldverstrekker heeft betwist dat de betalingsproblemen veroorzaakt werden door de gezondheidsproblemen, omdat al in 2008, kort na aanvang van de looptijd van de hypothecaire geldlening, een betalingsachterstand ontstond. De gezondheidsproblemen begonnen jaren later en de consumenten maakten daar voor het eerst in 2013 melding van bij de geldverstrekker. Bovendien hebben de consumenten volgens de geldverstrekker vanaf 2016 weer jarenlang een rijschool gehad. Ook heeft de geldverstrekker naar voren gebracht dat de consumenten geen arbeidsongeschiktheidsverzekering hebben afgesloten.

3.3 Tijdens de hoorzitting hebben de consumenten toegelicht dat rond 2008 de opdrachten voor hun rijschool teruggelopen waren door de economische crisis. Dat was destijds de oorzaak van de betalingsproblemen. Een arbeidsongeschiktheidsverzekering hebben zij niet afgesloten omdat de kosten daarvoor te hoog waren en de heer heel sportief was en de gezondheidsproblemen dus zeer onverwacht ontstonden.

3.4 Voor de commissie is het aannemelijk geworden dat de gezondheidsklachten een belangrijke oorzaak waren voor het ontstaan en voortduren van de achterstanden. Dat is te betreuren. Ook is het te betreuren dat de financiële gevolgen van die gezondheidsklachten niet opgevangen konden worden door een arbeidsongeschiktheidsverzekering. Dat de consumenten na 2016 weer een rijschool hebben gehad, is niet komen vast te staan. De consumenten hebben namelijk betwist dat zij na 2016 weer een rijschool gehad hebben. Zij hebben in dat kader aangevoerd dat de rijschool alleen ingeschreven is bij de Kamer van Koophandel en dat er daarna niets mee gebeurd is. De geldverstrekker heeft hierop gereageerd dat de consumenten in 2021 gemeld hebben dat zij de rijschool beëindigd hadden omdat zij er ‘klaar mee zouden zijn’, maar daarmee is voor de commissie niet bewezen dat de consumenten na 2016 jarenlang een rijschool gedreven hebben. Als de consumenten gezegd hebben dat zij ‘klaar waren’ met het houden van een rijschool, kan dat ook betekenen dat zij op basis van hun ervaringen van vóór 2016 besloten hebben om de rijschool in 2016 toch niet opnieuw leven in te blazen.

Een regeling tussen partijen

3.5 De commissie begrijpt dat de consumenten een regeling willen treffen om hun maandlasten te verlagen en om eerder van de restschuld af te zijn. Het staat echter ook vast dat de restschuld tot de hypothecaire geldlening behoort en in beginsel door de consumenten geheel aan de geldverstrekker dient te worden terugbetaald. De geldverstrekker heeft ten aanzien van een restschuld een zekere mate van beleidsvrijheid en kan, indien zij hiertoe aanleiding ziet, (een gedeelte van) de restschuld kwijtschelden. De geldverstrekker kan hiertoe echter niet worden verplicht.[1]

3.6 In het onderhavige geval heeft de geldverstrekker een voorstel uitgebracht waarin een deel van de openstaande schuld wordt kwijtgescholden, maar dat voorstel hebben de consumenten afgewezen omdat het maandbedrag van de consumenten vrijwel niet wijzigt indien zij daarmee akkoord gaan. In vergelijking met het maandbedrag dat zij nu betalen, zou naleving van het voorstel hen dus voor de komende jaren – de betalingsregeling zou een aantal jaar in beslag nemen – niet meer lucht geven.

Het inkomen dat volgens de geldverstrekker 'verzwegen' is

3.7 In 2021 heeft de geldverstrekker laten weten geen voorstel uit te brengen omdat de consumenten inkomen van de heer verzwegen zouden hebben. De consumenten vinden dit niet terecht, omdat de geldverstrekker in december 2020 om salarisstroken van de consumenten heeft gevraagd en er dus vanuit ging dat zij allebei werk hadden. Bovendien heeft de geldverstrekker in mei 2021 zelf om een kopie arbeidsovereenkomst en salarisstrook van de heer gevraagd en was zij dus op de hoogte van de baan van de heer. Daarnaast heeft de heer in oktober 2020 al aangegeven dat hij in gesprek was met een mogelijke werkgever en op 3 september 2018 heeft hij de geldverstrekker al gemaild over een tijdelijke baan.

3.8 Verder hebben de consumenten naar voren gebracht dat de heer in december 2020 weliswaar contact had met de geldverstrekker, maar dat hij er toen niet aan gedacht heeft om door te geven dat hij een nieuwe baan had. Het onderwerp van het contact was toen dat mevrouw een zorgbonus had ontvangen en de heer had zijn baan nog maar een maand. Bovendien werkte mevrouw in die periode zonder bescherming tegen het Coronavirus in de zorg en zorgde dat voor veel bezorgdheid. Het is absoluut niet de bedoeling geweest van de consumenten om dingen achter te houden.

3.9 De geldverstrekker heeft hiertegen ingebracht dat, toen zij de consumenten vroeg om financiële gegevens om te bepalen of en wat voor regeling getroffen kon worden, de consumenten het inkomen niet opgegeven hebben.

[1] GC Kifid 2021-0229 en GC Kifid 2019-683. Deze uitspraken en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.

Ook niet in de contacten die hierop volgden. Volgens de geldverstrekker hebben de consumenten toen zelfs verklaard hun tekort te dichten met hulp van familie.

3.10 De commissie stelt voorop dat de geldverstrekker de consumenten in december 2020 gevraagd heeft om informatie te verstrekken over hun financiële situatie. In het inkomsten- en uitgavenformulier heeft de geldverstrekker expliciet gevraagd om het inkomen van beide consumenten. Volgens de geldverstrekker hebben de consumenten daar alleen het inkomen van mevrouw ingevuld. De consumenten hebben niet weersproken dat zij slechts 1 inkomen ingevuld hebben in het inkomsten- en lasten-formulier en op basis van de hoogte van het bedrag en het feit dat bij *"Netto inkomen partner"* niets ingevuld is (zie 2.3), is het aannemelijk dat dit 1 inkomen betreft in plaats van 2. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consumenten slechts 1 van de 2 inkomens ingevuld hebben in het inkomsten- en lastenformulier. Verder hebben de consumenten niet gesteld dat zij hierna wél melding gemaakt hebben van het inkomen van de heer. Zij hebben alleen, toen de geldverstrekker op 3 mei 2021 vroeg om de salarisstrook en arbeidsovereenkomst van de heer, die gegevens aangeleverd. Verder heeft de door de consumenten aangehaalde e-mail van 3 september 2018 betrekking op een andere baan van de heer en neemt dit niet weg dat de consumenten in december 2020 geen melding maakten van het inkomen, toen de geldverstrekker erom vroeg. Dat de heer toen nog maar een maand in dienst was, en in oktober 2020 heeft aangekondigd dat hij misschien een nieuwe baan zou krijgen, maakt dit ook niet anders.

3.11 Hoewel de commissie begrijpt dat de in 3.10 genoemde gebeurtenissen destijds van invloed waren op de bereidheid van de geldverstrekker om een regeling aan te gaan, gaat de commissie ervan uit dat zij dit voorval achter zich kan laten en de consumenten niet altijd blijft nadragen.

Technische juistheid van de BKR-registratie

3.12 De tweede vordering van de consumenten betreft verwijdering van de BKR-registratie. Voor de volledigheid merkt de commissie het volgende op over de technische juistheid van de registratie.

3.13 Tussen partijen staat vast dat na de verkoop van de woning een restschuld ontstond. Volgens het reglement CKI moet de geldverstrekker een restschuld van een hypothecaire geldlening registreren (RH) (plus eventuele bijzonderheidscodes, voor zover daar sprake van is, maar daar is op dit moment geen sprake van). De geld-verstrekker heeft toegelicht dat de BKR-registratie van de restschuld nog niet verwijderd is, althans geen werkelijke einddatum heeft, omdat de restschuld nog niet volledig afgelost is. De commissie onderschrijft dit. Zodra de restschuld afgelost is, wordt een werkelijke einddatum vermeld in het BKR-register. De restschuld blijft in beginsel gedurende vijf jaar na de werkelijke einddatum zichtbaar (artikel 14 van het reglement CKI, zie dit en andere relevante artikelen in de bijlage).

Belangenafweging BKR-registratie

3.14 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de registratie van de restschuld moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.15 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De geldverstrekker 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 (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[2]

3.16 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG). 3.5 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

3.17 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de registratie zijn als volgt. Ten eerste zouden de consumenten al van de registratie af zijn als de geldverstrekker gedaan had wat zij de consumenten beloofd had. Dan was de schuld in 2018 afgekocht en dan was de bewaartermijn van vijf jaar na werkelijke einddatum al verstreken. Daarnaast kunnen de consumenten door de BKR-registratie geen kant op. De registratie heeft een onevenredig grote impact op hun leven.

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

3.18 De geldverstrekker heeft erop gewezen dat het belang van handhaving van de registratie gelegen is in enerzijds bescherming van de consumenten tegen onverantwoorde kredietverlening en overkreditering en anderzijds risicovolle kredietverlening.

3.19 De commissie begrijpt dat de consumenten belang hebben bij verwijdering van de registratie. De commissie is echter van oordeel dat de belangen van de consumenten minder zwaarwegend zijn dan het belang van de geldverstrekker bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consumenten. De consumenten hebben op dit moment een betalingsverplichting uit hoofde van de restschuld. Het is van belang dat kredietverstrekkers hiervan op de hoogte zijn in geval de consumenten een nieuw krediet aanvragen. Het openstaande bedrag en de maandelijkse betalingsverplichting zijn aanzienlijk en het is daarom niet verantwoord als de restschuld niet inzichtelijk is voor kredietverstrekkers. De vordering tot verwijdering van de BKR-registratie wordt op dit moment daarom afgewezen. Het staat de consumenten wel vrij om de geldverstrekker na verloop van tijd nogmaals te benaderen. De geldverstrekker kan, bijvoorbeeld enige tijd na de werkelijke einddatum, in een nieuwe belangenafweging besluiten de registratie te verwijderen.

Overkreditering

3.20 De consumenten hebben er tijdens de hoorzitting op gewezen dat de geldverstrekker een zorgplicht heeft ten opzichte van hen. De geldverstrekker is onder meer gehouden om ervoor te waken dat de consumenten een te hoog krediet afsluiten (overkreditering). Voor zover de consumenten hiermee stellen dat de in 2008 verstrekte hypothecaire geldlening onverantwoord hoog was, is de commissie van oordeel dat de consumenten dit te laat in de procedure naar voren gebracht hebben. De geldverstrekker heeft zich hier niet tegen kunnen verweren. Wat daar verder van zij: de verstrekte hypothecaire geldlening was hoger dan de waarde van de woning destijds en de consumenten zijn hiervoor gewaarschuwd door de geldverstrekker (zie 2.1).

Stukken na de hoorzitting

3.21 De vertegenwoordiger van de consumenten heeft na de hoorzitting een e-mail gestuurd naar de commissie. De commissie heeft hier niet om gevraagd en de e-mail wordt daarom niet toegelaten tot de procedure. De commissie heeft wel kennis genomen van de inhoud van de e-mail en vastgesteld dat die niet tot een ander oordeel zou leiden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 11

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (…)

Artikel 13

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

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd. (…)

Artikel 39

1. (…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

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.

(…)