Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0260
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 29 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Algemene verordening gegevensverwerking

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van bijzonderheids-code 3 bij Restschuld Hypotheek. De consument stelt dat zij door de negatieve BKR-registratie wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een koopwoning. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de BKR-registratie terecht is geplaatst. 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 belangen-afweging is dat in dit geval het belang van de bank 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 de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

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 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 Op 1 maart 2007 heeft de consument met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) ten behoeve van de aankoop van een gezamenlijke woning een hypothecaire geldlening met contractnummer [contractnummer] afgesloten bij de bank.

2.2 Vanaf maart 2008 zijn de consument en de ex-partner de afgesproken betalingsverplichting uit hoofde van de geldlening niet nagekomen. In juli 2015 is gebleken dat de betalingsproblemen niet konden worden opgelost, waarna de bank eind 2015 is overgegaan tot verkoop van de woning. Na de verkoop is er een restschuld ontstaan van € 115.429,00. De bank heeft de restschuld op 20 januari 2016 in het Centraal Kredietregistratie Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) laten registreren en het dossier overgedragen aan een incassobureau.

2.3 Na de registratie in het CKI door de bank heeft de consument zich aangemeld voor een schuldhulptraject Wettelijke Schuldsanering Natuurlijke Personen (hierna: WSNP). In augustus 2016 heeft het incassobureau vanuit de schuldhulpverlening een voorstel gekregen om de openstaande vordering (de restschuld) te saneren. Op 17 augustus 2016 heeft het incassobureau aan de schuldhulpverlener aangegeven akkoord te gaan met het gedane voorstel en vervolgens de consument gewezen op de gevolgen van een regeling tegen finale kwijting. Nadat de consument aan haar betalingsverplichting heeft voldaan, heeft de bank € 73.959,36 afgeboekt en bijzonderheidscode 3 met einddatum 11 oktober 2019 in het CKI laten registreren.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie die in het CKI is geplaatst. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registratie van bijzonderheidscode 3 een onevenredig grote inbreuk maakt op haar persoonlijke levenssfeer en in strijd is met het beginsel van proportionaliteit. Zij heeft een groot belang bij de verwijdering van de registratie. De consument voert hiertoe het volgende aan:

- Van 1997 tot 2011 heeft de ex-partner van de consument een eigen bedrijf gehad. Door de economische crisis in 2010 daalde de omzet van het bedrijf en zijn er achterstanden ontstaan met betrekking tot de afbetaling van de hypothecaire geldlening. De bank heeft geen uitstel meer willen verlenen en is eind 2015 overgegaan tot verkoop van de woning. De woning is met heel veel verlies verkocht, wat een restschuld heeft opgeleverd. De consument heeft zich toen direct aangemeld voor een WSNP-traject en heeft dit traject in oktober 2019 met goed gevolg afgesloten.

- Na haar scheiding in 2015 heeft de consument haar huidige partner (hierna: de partner) leren kennen. In 2018 is zij bij hem ingetrokken en woont zij met hem en zijn dochter in zijn 3-kamer starterswoning. Deze woning voelt voor haar als een opslag, een representatieve woon- en rustruimte is er niet. De consument heeft de wens een ruimere woning te kopen en samen met de partner aan een toekomst te bouwen. Echter, door de negatieve BKR-registratie wordt zij belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een ruimere woning.
- De consument geeft aan dat, omdat haar negatieve registratie het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor een ruimere woning belemmert, zij hierdoor ook de toekomst van de partner ontneemt. De partner heeft een rijschool. De leef-omstandigheden zoals die nu zijn, bieden voor hem geen enkele mogelijkheid thuis te werken en zijn rijschool verder uit te bouwen. Het voortbestaan van de huidige situatie heeft als gevolg dat haar relatie nu onder ondraagbare spanning staat waardoor zij op straat dreigt te komen staan.
- De consument heeft diverse opties tot alternatieve huisvesting onderzocht. Sociale huur is gezien het inkomen van de consument geen optie. De private huursector is volledig verzadigd en biedt ook geen optie op korte termijn. Daarbij stelt de consument dat ook voor het huren van een woning de registratie een belemmering zal zijn.
- De consument geeft aan dat haar intentie altijd is geweest de betalingen te voldoen. Aan haar betaalmoraal hoeft niet te worden getwijfeld. De huidige situatie van de consument is niet vergelijkbaar met het verleden. De omstandigheden die in het verleden tot haar betalingsproblemen hebben geleid, kwamen door haar huwelijk met de ex-partner en waren buiten haar schuld om ontstaan. Zij heeft nu een vaste baan met een goed inkomen, een andere partner en geen schulden of betalingsachterstanden. De consument is dan ook aan te merken als financieel stabiel en allerminst als risicogeval.

Het verweer

2.5 De bank heeft het volgende verweer gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registratie als volgt toegelicht. Zij stelt dat, ter bescherming van zowel de consument als andere financiële kredietverstrekkers, er op dit moment geen reden is de terechte en op juiste wijze geplaatste negatieve BKR-registratie te verwijderen dan wel tot inkorting van de registratietermijn over te gaan. In het kader hiervan heeft de bank het volgende gesteld:

- De bank heeft vastgesteld, dat de negatieve BKR registratie van de consument op de juiste wijze tot stand is gekomen. Wanneer een registratie technisch juist is, kan deze alleen in zeer bijzondere gevallen toch worden verwijderd. Het belang van de registratie is enerzijds de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds dat kredietverstrekkers middels het kredietregistratiesysteem in staat zijn het betaalgedrag van potentiële kredietnemers te toetsen en de afweging kunnen maken om wel of geen krediet te verlenen aan potentiële wanbetalers.

Het hiertegenover staande belang van betrokkenen is dat zij in de gelegenheid worden gesteld om verder te gaan met hun leven en de mogelijkheid hebben om nieuwe kredieten af te sluiten en daarin niet worden belemmerd door een negatieve registratie die in veel gevallen verhindert een krediet te kunnen afsluiten. De consument heeft de wens het kopen van een ruimere woning. Zij wordt hierbij belemmerd door haar BKR-registratie. De bank ziet dit niet als een zwaarwegend belang. Ook is niet duidelijk waarom de consument niet kan verhuizen naar een grotere huurwoning. Er is ook geen sprake van een spoedeisend belang.

- De huidige financiële situatie van de consument is enkel mogelijk geworden omdat de bank een forse afboeking heeft moeten doen. Daarnaast geeft de bank aan dat de negatieve BKR-registratie door de bank niet de enige BKR-registratie van de consument is. Er staan meerdere registraties bij verschillende andere kredietaanbieders in het CKI.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de in het CKI geplaatste 3-codering moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Is de registratie van bijzonderheidscode 3 technisch juist?

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. De commissie oordeelt dat de bank conform de vereisten in het CKI-reglement heeft gehandeld. De registratie is daarom technisch juist.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG

3.3 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.

3.4 De registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] 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 registratie.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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] Om te kunnen oordelen of de registratie dis-proportioneel is, zal er 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.

3.5 De consument heeft haar belang onderbouwd door aan te voeren dat zij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registratie. Zij heeft de wens een ruimere woning te kopen.

3.6 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de 3-codering gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank voegt daaraan toe dat de registratie bij het BKR duidelijke afspraken kent, waaronder de vijfjaarstermijn van de registratie. Er is in deze zaak geen sprake van een spoedeisend belang met disproportioneel gevolg. De lange periode dat de consument betalingsproblemen heeft gehad en het feit dat zij niet alleen betalingsproblemen had met de bank, maar ook bij andere schuldeisers zijn volgens de bank genoeg redenen om de consument te beschermen tegen overkreditering.

3.7 De bank heeft hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-codering op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.8 De commissie realiseert zich dat de consument mede door de omstandigheden van de ex-partner in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter in haar risicosfeer. Daarnaast geeft de consument aan dat haar financiële situatie nu stabiel is, maar de huidige situatie is mede ontstaan door de grote afboeking die de bank genoodzaakt was te doen.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

3.9 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar gelet op voorgaande en de dermate grote betalingsproblemen van de consument in het verleden, ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie vindt een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook niet aan de orde. Het verwijderingsverzoek 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

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

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
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 (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.
(…)