Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0656

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

Datum uitspraak	23 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. In het specifieke geval van de consument, gelet op de aangevoerde persoonlijke omstandigheden, ziet de commissie reden om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Sinds 2017 is de situatie van de consument verbeterd en is hij financieel stabiel. De achterstanden zijn in 2019 ingelopen en de consument heeft de hypothecaire geldlening in 2022 volledig afbetaald. De herstelde achterstandsmelding (code H) dateert van 24 mei 2019 en heeft inmiddels dus ruim 4 jaar geduurd. De belangen van de bank of andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie op dit moment niet meer zwaarder dan de belangen van de consument. De commissie is daarom van oordeel dat registraties dienen te worden verwijderd uit het CKI. De vordering wordt toegewezen.

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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 juli 2013. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam].

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 had, samen met ex-partner I, een hypothecaire geldlening bij de bank. Bij aanvang in 2007 bedroeg deze geldlening € 415.000,-. In 2009 is sprake van een relatiebreuk tussen de consument en ex-partner I; de bank is daar pas in 2013 over geïnformeerd.

2.2 Ondertussen is in 2011 de hypothecaire geldlening gewijzigd naar twee delen aflossingsvrij en een deel met aflossing op basis van annuïteiten. Op 31 december 2011 bedroeg de (resterende) hoogte van de hypothecaire geldlening € 413.806,09.

2.3 De eerste betalingsachterstand voor de hypotheek is ontstaan per 11 januari 2012. Op dat moment was sprake van een relatiebreuk tussen de consument en ex-partner II.

2.4 Vanaf 2012 zijn meerdere keren betalingsregelingen gesloten welke niet (volledig) zijn nagekomen. Eind 2012 is een gerechtsdeurwaarder ingeschakeld. In januari 2013 komt een nieuwe betalingsregeling tot stand. Betalingsachterstanden hebben echter aangehouden tot 2 juli 2015.

2.5 Onder andere bij brief van 7 april 2013, 6 december 2014 en 10 januari 2015 heeft de bank de consument geïnformeerd dat betalingsachterstanden van meer dan 120 dagen (4 maanden) worden gemeld bij het BKR.

2.6 Vanaf mei 2016 zijn weer betalingsachterstanden ontstaan. Bij brieven van 15 oktober 2016, 19 november 2016 en 14 december 2016 heeft de bank de consument geïnformeerd dat betalingsachterstanden van meer dan 120 dagen (4 maanden) worden gemeld bij het BKR. De betalingsachterstanden hebben aangehouden tot 24 mei 2019.

2.7 Op 31 januari 2022 is de hypothecaire geldlening volledig afgelost.

2.8 De BKR-registraties bestaan uit een achterstandsmelding (code A) per 1 april 2017 en een herstelde achterstandsmelding (code H) per 24 mei 2019. Als einddatum (praktische laatste aflossing) staat 5 februari 2022 bij het BKR geregistreerd.

2.9 Bij e-mail van 1 augustus 2022 heeft de consument aan de bank gevraagd om de BKR-registraties te laten verwijderen. De bank heeft het verzoek bij brief van 18 augustus 2022 afgewezen. De consument heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties, omdat hij daar een groot belang bij heeft. Sinds 2022 woont hij samen met zijn huidige partner en zoon, die de helft van de week in de woning verblijft.

De betreffende huurwoning voldoet niet meer. Met name omdat de bovenburen veel geluidsoverlast veroorzaken. Een nieuwe sociale huurwoning is geen optie omdat zijn inkomen daarvoor te hoog is. Ook een andere huurwoning is nagenoeg onmogelijk vanwege het gebrek aan aanbod, hoge huurprijzen en vaak ook de noodzaak tot een BKR-overzicht zonder negatieve registraties. De consument, en zijn partner, zijn ruimschoots in staat om een koopwoning aan te schaffen. De negatieve BKR-registratie vormt echter nog een belemmering voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Daarom is het van groot belang dat de negatieve registratie zo spoedig mogelijk wordt verwijderd. Alleen dan wordt de consument in staat gesteld om een hypothecaire geldlening af te sluiten, waarmee een stabiele toekomst voor hem en zijn gezin wordt gegarandeerd.

2.11 In 2012 hebben de consument en ex-partner II besloten om uit elkaar te gaan. Dit scheidingstraject is uitgemond in een zogenoemde vechtscheiding, waarbij onder meer een conflict is ontstaan over wie in de woning zou blijven wonen. Vanaf dat moment zijn als gevolg van de situatie betalingsproblemen ontstaan. Beide partners hebben de betreffende woning toen in 2014 verlaten, waarna de consument de woning is gaan verhuren. Hij heeft zich gerealiseerd dat de bank daarvoor geen toestemming had gegeven maar hij heeft gesteld op dat moment geen keus te hebben gehad omdat hij anders niet aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. De huurders zijn echter na zes maanden gestopt met het betalen van huur waardoor weer betalingsproblemen ontstonden. In juli 2015 is de consument erin geslaagd om de achterstand te herstellen. Korte tijd later verloor de consument zijn baan, waardoor weer betalingsachterstanden zijn ontstaan. Volgens de consument heeft hij altijd in contact gestaan met de bank, betalingsafspraken gemaakt en geprobeerd om betalingsregelingen te treffen en deze na te komen.

2.12 Vanaf halverwege 2017 had de consument een nieuwe baan wat langzaam maar zeker zorgde voor een verbetering van zijn financiële situatie. Vanaf 1 juni 2018 heeft de consument een vaste baan in loondienst. Sindsdien is sprake van een financieel stabiele situatie. Over 2021 was zijn bruto jaarinkomen € 85.634,-, over 2020 € 80.744,- en over 2019 € 76.133,-. Daarnaast is sprake van een spaarsaldo ter hoogte van ruim € 23.000,-. De consument heeft geen betalingsproblemen meer en geen andere negatieve BKR-registraties.

Het verweer

2.13 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 het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat moet doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 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-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 het 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 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 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.[9]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.6 Uit de door de bank gestuurde brieven blijkt dat de consument in 2016 en 2017 meerdere keren is gewaarschuwd dat de bank betalingsachterstanden van 120 of meer dagen dient te melden bij het BKR. Omdat de consument de vorderingen van de bank niet (tijdig) heeft voldaan, mocht de bank overgaan tot het bij BKR melden van een achterstand (A-code) per 1 april 2017. De consument heeft de achterstanden ingelopen en de bank heeft per 24 mei 2019 een herstelmelding (code H) aan het BKR doorgegeven. Daar de hypothecaire geldlening eind januari 2022 geheel is afgelost, heeft de bank 5 februari 2022 een einddatum (praktische laatste aflossing) aan het BKR gemeld. Het is de commissie niet gebleken dat de bank hierbij fouten heeft gemaakt. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Heeft de consument voldoende belang?

3.7 De consument heeft gesteld door de BKR-registraties te worden belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van een woning. Het verkrijgen van een hypothecaire geldlening om een woning te kunnen kopen is voor de consument belangrijk omdat de huidige huurwoning niet meer voldoet (zie 2.10). De consument, en zijn partner, zijn bovendien ruimschoots in staat om een koopwoning aan te schaffen. De consument heeft ook gewezen op zijn huidige (persoonlijke) omstandigheden en zijn inmiddels sinds meerdere jaren financiële stabiele situatie.

3.8 De commissie is van oordeel dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat bij hem sinds 2017 sprake is van een financiële stabiele situatie met vaste (loon)-inkomsten.

---

[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.

De commissie stelt daarnaast vast dat de consument, ondanks dat bij hem in het verleden sprake is geweest van meerdere langdurige betalingsachterstanden waarbij betalingsregelingen niet altijd correct zijn nagekomen, hij wel uiteindelijk zijn verantwoordelijkheid heeft genomen door de betalingsachterstand in 2019 in te lopen en de lening in 2022 volledig af te betalen. Dat de consument nog steeds een (structurele) wanbetaler is, zoals de bank heeft gesteld, waartegen potentiële krediet-verstrekkers of de bank zelf moeten worden beschermd, acht de commissie nu niet meer aannemelijk.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond waarom de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie, niet meer zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de codering hem belemmert bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening. De herstelmelding (code H) dateert bovendien van 24 mei 2019 en heeft dus al ruim 4 jaar geduurd. Een verkorting van de bewaarperiode van vijf jaar met nog minder dan een jaar is naar het oordeel van de commissie in dit geval redelijk.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties, A en H code, op naam van de consument uit het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom toewijzen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties in het CKI op naam van de consument binnen twee weken moet laten verwijderen.

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