

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0306

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2024
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-registratie. De commissie is gelet op de specifieke omstandigheden in dit geval van oordeel dat de belangenafweging deels in het voordeel van de consument dient uit te vallen en dat daarom de duur van de BKR-registratie verkort mag worden. De commissie acht het redelijk dat de BKR-registratie na 3 jaar door de bank wordt verwijderd. Vordering deels 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 30 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn partner mevrouw [naam 1] en zijn vader de heer [naam 2]. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 3], medewerkster Bijzonder Beheer en mevrouw mr. [naam 4], jurist.
- 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 met zijn ex-partner in 1 juni 2007 een hypothecaire geldlening van € 244.000,- afgesloten bij de bank. In 2011 is de geldlening omgezet naar een lening op basis van annuïteiten. Op de geldlening waren de Algemene Voorwaarden Obvion Basis Hypotheek van juni 2011 van toepassing.

- 2.2 Vanaf eind 2011 ontstaan meerdere keren per jaar betalingsachterstanden in de maandtermijnen van de hypotheek. Eind 2012 verneemt de bank dat sprake is van een relatiebeëindiging tussen de consument en de ex-partner.
- 2.3 Op 26 juni 2015 heeft de consument telefonisch aan de bank doorgegeven dat alleen hij in de woning (onderpand) woont en dat hij (alleen) de maantermijnen voldoet maar dat deze bijna niet meer voor hem zijn op te brengen en dat de woning sinds kort te koop staat. De bank heeft daarop een inkomsten- en uitgavenformulier toegestuurd om inzicht te krijgen in de financiële situatie van de consument. De woning is in januari 2016 verkocht.
- 2.4 Bij brief van 25 januari 2016 bericht de bank de consument over de restschuld die is ontstaan na verkoop van de woning. De restschuld bedroeg € 52.779,59. Met de consument is op dat moment een betalingsregeling van € 400,- per maand afgesproken.
- 2.5 Per maart 2016 is de consument met de bank een regeling tegen finale kwijting overeengekomen, te weten € 400,- per maand gedurende 69 maanden waarbij na de laatste betaling de dan nog openstaande restschuld zou worden kwijtgescholden. Doordat de consument eind 2016 werkloos is geraakt, kon hij de betalingsafspraken echter niet meer nakomen waardoor de regeling is komen te vervallen. In maart 2017 is een tijdelijke betalingsregeling van € 25,- per maand overeengekomen.
- 2.6 Per juni 2017 is een nieuwe betalingsregeling overeengekomen. De consument zou daarbij 60 maanden lang een bedrag van € 312,66 per maand betalen waarna de bank finale kwijting zou verlenen over het restant. De consument is deze betalingsregeling nagekomen, waarna de bank het restant van € 22.070,93 heeft kwijtgescholden.
- 2.7 De bank heeft per 22-05-2017 de restschuld hypotheek (code RH) en per 02-09-2021 de afboeking (code 3) bij Stichting BKR gemeld.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert verwijdering van de door de bank geplaatste BKR-registratie. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan.
- 2.9 De situatie welke ten grondslag lag aan het ontstaan van de registratie is niet meer aan de orde en hij heeft al een aantal jaren een stabiele financiële situatie. De situatie is in 2012 begonnen met een moeilijk scheiding waarbij het voor beide ex-partners niet mogelijk was om de hypotheeklasten alleen te dragen waardoor zij de woning hebben moeten verkopen. Daarbij is een restschuld ontstaan van ongeveer € 60.000. Volgens de consument is met de bank een splitsing van de restschuld afgesproken waarbij hij een bedrag van € 45.000 moest terugbetalen. Daarna is met de bank een betalingsregeling overeengekomen. Eind 2016 is de consument onverwacht werkloos geraakt waardoor betalingsproblemen zijn ontstaan.

Met veel moeite heeft de consument geprobeerd om zijn hoofd boven water te houden en uiteindelijk is het in 2017 met behulp van derden en familie gelukt zijn financiële situatie weer stabiel te krijgen. Vanaf augustus 2017 heeft de consument weer een volwaardig inkomen. In een periode van ongeveer vier jaar heeft hij vervolgens zijn deel van de rest-schuld afbetaald.

- 2.10 Door de BKR-registratie kan hij echter niet verder omdat hij daardoor geen (hypothecaire) geldlening kan afsluiten. De huidige huurwoning voldoet niet meer aan zijn situatie met zijn huidige partner en vier kinderen. Er zijn onvoldoende kamers en de woning is verouderd en/of in slechte staat van onderhoud terwijl de verhuurder niet bereid is om actie te ondernemen. Er is een urgent belang bij verhuizing naar een andere en ruimere woning die goed geïsoleerd is. Een nieuwe sociale huurwoning is voor hen geen optie en de huurprijzen in de private sector zijn buitengewoon hoog. Het huren van een ééngezinswoning voor een bedrag dat in de buurt komt van de maandlasten van een koopwoning is nagenoeg onmogelijk. De consument en zijn partner hadden ook een koopwoning gevonden en een koopovereenkomst gesloten, maar dat is niet doorgegaan omdat de gewenste financiering niet kon worden verkregen vanwege de BKR-registratie. De consument is van mening dat zijn belang tot verwijdering van de registratie zwaarder dient te wegen dan het belang van de bank bij handhaving daarvan.

Het verweer

- 2.11 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 Het gaat in dit geval om de vraag of de bank de BKR-registratie van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat per 2 september 2024 moet doen en licht dat als volgt toe.

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-registratie is op grond van de AVG¹ verwerkingen van persoonsgegevens.²

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.

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 onder meer 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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

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 bepaalde in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende kredietovereenkomsten 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 achterstandscade 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

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.

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.

Is de BKR-registratie technisch juist?

- 3.6 De consument heeft aangegeven dat er na zijn scheiding in 2011/2012 een moeilijke periode in zijn leven is geweest waarbij betalingsachterstanden zijn ontstaan. Het heeft vervolgens een aantal jaar geduurd maar in juni 2017 is een betalingsregeling overeengekomen die de consument volledig is nagekomen. De bank heeft vervolgens, conform de gemaakte afspraak, het restant bedrag afgeboekt en aan de consument finale kwijting verleend voor wat betreft haar vordering. De registratie van de restschuld (code RH) en code 3 (afboeking) met einddatum 2 september 2021 in het CKI is correct gedaan. De consument heeft de juistheid van de registratie verder ook niet bestreden. De registratie is technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is de registratie nu nog proportioneel?

- 3.7 Volgens de consument gaat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registratie voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registratie wordt hij, samen met zijn partner, belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire lening voor de aankoop van een woning. De consument heeft verder toegelicht dat de restschuld is ontstaan als gevolg van een moeilijke scheiding in 2012, waarbij hij nog lang heeft geprobeerd om alle financiële verplichtingen na te komen maar dat de woning uiteindelijk verkocht moest worden. De consument heeft uiteindelijk alles weer op de rit gekregen en sinds 2017 steeds aan zijn betalingsverplichtingen voldaan en met de laatste termijn in september 2021 het met de bank overeengekomen bedrag afbetaald. De BKR-registratie is volgens de consument in zijn geval niet meer van belang terwijl hij daardoor wel onevenredig wordt beperkt in zijn financiële vrijheid. De consument heeft verder uitgebreid de noodzaak en wens tot het verhuizen naar een andere woning toegelicht.
- 3.8 Hoewel het verkrijgen van een hypothecaire financiering op zichzelf niet leidt tot een belangenafweging in het voordeel van de consument, en een bewaartermijn van vijf jaar in beginsel proportioneel is, ziet de commissie in dit specifieke geval gelet op de aangevoerde persoonlijke omstandigheden reden om de belangenafweging deels in het voordeel van de consument te laten uitvallen. De commissie doelt daarmee op de situatie van de consument in het verleden waardoor hij tijdelijk een moeilijke periode heeft doorgemaakt waardoor onder andere betalingsproblemen zijn ontstaan als gevolg van het moeten verkopen van de woning. De consument is vanaf juni 2017 weer in staat gebleken om de met de bank overeengekomen betalingsregeling (tegen finale kwijting) na te komen en hij heeft met een laatste betaling in september 2021 deze volledig voldaan. Er is, afgaand op de feiten die aan de commissie zijn gebleken, bij de consument sprake van een financieel stabiele situatie waarbij de kans op nieuwe schulden klein is. De consument heeft voorts door middel van een adviesrapport en een koopovereenkomst (welke koop uiteindelijk vanwege de BKR-registratie niet is doorgegaan) aannemelijk gemaakt dat hij met zijn huidige partner financieel in staat is om een woning te kopen maar dat de BKR-registratie daartoe nog een belemmering vormt.

- 3.9 De afweging van de belangen van de consument en de bank maken uiteindelijk dat de commissie, in deze bijzondere situatie, tot de conclusie komt dat, hoewel de registratie technisch juist is, het belang van de consument bij verwijdering van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de bank bij de handhaving ervan voor de volledige vijf jaar. De commissie acht het redelijk dat deze registratie na 3 jaar, dat wil zeggen per 2 september 2024, door de bank wordt verwijderd.

Wat is de conclusie?

- 3.10 De commissie komt tot de conclusie dat de belangenafweging deels in het voordeel van de consument uitvalt en dat de duur van de registratie verkort mag worden tot 2 september 2024. De klacht van de consument is daarom deels gegrond.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de duur van de registratie met twee jaar wordt verkort waardoor de registratie per 2 september 2024 door de bank moet worden verwijderd uit het CKI. Voor het overige wijst de commissie 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl