Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0629

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen Aegon
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. Op 2 september 2019 heeft Aegon een A-codering geplaatst en op 2 december 2020 een H-codering. Van de bewaartermijn van vijf jaar is inmiddels al ruim vier en een half jaar verstreken. Gelet op de omstandigheden van deze zaak vindt de commissie het nog langer laten voortduren van de negatieve BKR-registraties niet proportioneel. De commissie wijst de vordering daarom toe.

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) het verweerschrift van Aegon; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van Aegon.

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 Aegon 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 heeft sinds november 2018 een hypothecaire geldlening bij Aegon.

2.2 In augustus 2019 is er een betalingsachterstand ontstaan van drie maanden. Omdat de consument de achterstand niet tijdig voldaan had, heeft Aegon op 2 september 2019 een A-codering (achterstand) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 De consument en Aegon zijn een betalingsregeling overeengekomen en op 2 december 2020 heeft de consument de achterstand volledig voldaan. Op 2 december 2020 heeft Aegon daarom een H-codering (herstel) laten registreren in het CKI.

2.4 In het reglement CKI is opgenomen dat de A-codering en de H-codering (hierna: de negatieve BKR-registraties) vijf jaar na het plaatsen van de herstelcode verwijderd worden. De negatieve BKR-registraties zijn dus zichtbaar tot en met 2 december 2025.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties uit het CKI van het BKR. Hiertoe voert hij het volgende aan.

2.6 Hij wil graag zijn hypothecaire geldlening verhogen, maar de negatieve BKR-registraties belemmeren dit. De consument en zijn partner hebben een koopwoning met overwaarde. In verband met een gezinsuitbreiding willen zij hun woning laten verbouwen, om zo een leefbare situatie te creëren voor hun kinderen. Verder heeft de consument op dit moment een belastingschuld, waar hij maandelijks € 820 aan betaalt. Hij wil graag zijn belasting-schuld aflossen door middel van een verhoging van de hypothecaire geldlening. Hierdoor zullen zijn hypothecaire lasten weliswaar hoger worden, maar dit is vele malen lager dan de maandelijkse lasten uit hoofde van de belastingschuld.

2.7 Verder heeft hij toegelicht hoe de betalingsachterstand in 2019 is ontstaan. De consument was werkzaam als zzp'er en hij werkte destijds voornamelijk bij één opdrachtgever. In januari 2019 deelde deze opdrachtgever mee dat de consument voortaan enkel op basis van uurloon uitbetaald zou worden. Dit leidde tot een inkomensverlies voor de consument van ongeveer 40%.

Het verweer

2.8 Aegon heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Deze zaak draait om de vraag of Aegon de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve BKR-registraties door Aegon terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Aegon heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de negatieve BKR-registraties. Het komt in deze zaak dus aan op een belangenafweging. Dat de commissie een belangenafweging verricht, heeft te maken met het juridisch kader dat van toepassing is op BKR-registraties. De commissie zal eerst kort dit juridisch kader toelichten en daarna overgaan tot de belangenafweging.

Juridisch kader

3.3 De BKR-registraties vormen een verwerking van de persoonsgegevens van de consument. Een dergelijke verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval Aegon) of van een derde, tenzij - kort gezegd - de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen.[1] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene vervolgens 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens staken, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

Belangenafweging

3.4 Het belang bij instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Aegon en andere kredietaanbieders.

3.5 Daartegenover staat het belang van de consument. Om twee redenen wil hij graag een verhoging van zijn hypothecaire geldlening. In de eerste plaats heeft hij dit nodig om een verbouwing van de woning te kunnen financieren (vanwege een gezinsuitbreiding). In de tweede plaats wil hij hiermee zijn belastingschuld aflossen. Hoewel er wat op af te dingen valt – de ene schuld wordt vervangen door een andere (mogelijk duurdere) schuld – levert dit op korte termijn in ieder geval wel een liquiditeitsvoordeel op (namelijk lagere maandlasten). Naar het oordeel van de commissie heeft de consument een duidelijk belang bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties.

3.6 De herstelcodering dateert van 2 december 2020. Van de bewaartermijn van vijf jaar is dus al ruim vier en een half jaar verstreken. In die periode is de financiële situatie van de consument stabieler geworden. In dat kader merkt de commissie op dat de oorzaak van de betalingsachterstand gelegen is in het feit dat de consument destijds als zzp'er voornamelijk voor één opdrachtgever werkte die hem opeens minder ging betalen. Inmiddels is de inkomenssituatie van de consument veranderd, onder meer omdat hij nu ook deels in loondienst werkt. Bovendien was de consument destijds de enige kostwinner; inmiddels werkt zijn partner ook. En hoewel de financiële situatie van de consument nog niet volledig gezond is te noemen (aangezien de consument een belastingschuld heeft), probeert de consument daar juist een oplossing voor te vinden.

[1] Zie artikel 6 lid 1, aanhef en onder f, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zie ook het arrest van de Hoge Raad van 3 december 2021 (ECLI:NL:HR:2021:1814).

3.7 Wat verder in het voordeel van de consument spreekt, is dat hij in 2019 een betalingsregeling is overeengekomen en dat hij deze betalingsregeling ook correct is nagekomen. Dat de betalingsregeling misschien met enige moeite en op initiatief van Aegon – zoals zij aanvoert – tot stand is gekomen, laat onverlet dat de consument uiteindelijk wel zijn verantwoordelijkheid heeft genomen. Met als gevolg dat de achterstand in december 2020 volledig is voldaan, zonder dat Aegon een incassobureau heeft moeten inschakelen of een deel van de schuld heeft moeten afboeken. En ook na december 2020 is de consument de maandlasten van de hypothecaire geldlening netjes blijven voldoen. De commissie ziet in de consument dan ook geen structurele wanbetaler.

3.8 Gelet op dit alles vindt de commissie het nog langer laten voortduren van de negatieve BKR-registraties niet proportioneel. Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Aegon de aan de naam van de consument in het CKI gekoppelde A- en H-coderingen laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl