Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1048

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Nadat zij van haar ex-partner gescheiden was, ontstond er een achterstand in de hypothecaire geldlening die zij bij de bank hadden afgesloten. Vervolgens is het onderpand voor die lening openbaar geveild, met een restschuld. De consument heeft jarenlang betaald om de schulden weg te werken. Nu wil de consument zelf een woning kopen, om te kunnen sparen voor haar en haar kinderen. De commissie is van oordeel dat de registraties nog niet verwijderd moeten worden.

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) de reactie van de bank van 8 juni 2022; 4) de reactie van de consument van 17 juni 2022; 5) de antwoorden van de bank op de vragen van de commissie en 6) de reactie van de consument daarop.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam], jurist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2004, samen met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank (hierna: de hypothecaire geldlening). Met deze hypothecaire geldlening is de aankoop van twee appartementen gefinancierd (hierna: de appartementen). De appartementen waren beleggingspanden, zelf woonden de consument en de ex-partner in een ander huis. De hypothecaire geldlening is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In 2009 ontstond er een achterstand in de betalingen op de hypothecaire geldlening. In een brief uit 2010 van de bank aan de consument is opgenomen:

> *"ING heeft de verplichting om betalingsachterstanden op hypothecaire geldleningen te melden bij het Bureau Krediet Registratie te Tiel, als er sprake is van tenminste vier openstaande maandnota's. Melding van een betalingsachterstand kan gevolgen hebben voor iedere volgende financieringsaanvraag en de aanvraag van een mobiel telefoonabonnement."*

2.3 De bank heeft de achterstand per 8 juni 2011 met een code A laten registreren in het CKI.

2.4 De relatie van de consument en de ex-partner is in 2009 beëindigd. Op 28 oktober 2010 hebben zij een beschikking van de rechtbank gekregen, inzake de verdeling van de gemeenschap van goederen. In die beschikking zijn aan de ex-partner de appartements-rechten van beide woningen toebedeeld, alsmede de daarop rustende hypothecaire verplichtingen met de verplichting zich in te spannen om de consument de ontslaan uit hoofdelijke aansprakelijkheid. In de beschikking is opgenomen:

> *"Dit alles onder de verplichting voor de man om de helft van de overwaarde, na aftrek van de notariskosten, aan de vrouw te betalen, dan wel met haar te verrekenen; indien sprake is van een onderwaarde dienen partijen de resterende schuld bij helfte te delen;".*

2.5 In een brief van 12 augustus 2011 aan de consument en de ex-partner heeft de bank de hypothecaire geldlening opgeëist vanwege de achterstand. De bank heeft in dit verband per 6 juli 2012 een code 2 laten registreren in het CKI. In dezelfde brief is vermeld dat de bank de appartementen openbaar zal verkopen als zij het opgeëiste bedrag niet op 26 augustus 2011 ontvangen heeft. In een andere brief van 12 augustus 2011 van de bank aan de consument en de ex-partner is opgenomen dat een gedwongen verkoop voorkomen kan worden door de woning zelf te verkopen.

Bovendien is benadrukt dat de opbrengst bij een executoriale verkoop aanmerkelijk lager ligt dan bij een onderhandse verkoop.

2.6 In een brief van 14 november 2011 aan de consument en de ex-partner heeft de bank aangekondigd dat de appartementen verkocht worden via een veiling. De appartementen zijn vervolgens verkocht. Omdat de verkoopopbrengst lager was dan de openstaande vordering van de bank, ontstond er een restschuld van € 25.831,04.

2.7 De consument heeft het door de bank ingeschakelde incassobureau verzocht om een betalingsregeling met haar aan te gaan. Aanvankelijk is de betalingsregeling geweigerd. In april 2013 hebben de consument en het incassobureau alsnog een betalingsregeling getroffen waarbij de consument een bedrag van € 12.857,- zou betalen, in maandelijkse betalingen van € 110,40. Het restant van de restschuld zou dan worden kwijt-gescholden. De consument is deze regeling nagekomen. Omdat de consument in juni 2021 de laatste betaling verricht heeft, heeft de bank per 1 juni 2021 een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI. Ook is per die datum een code 3 geregistreerd, in verband met de kwijtschelding aan de consument van de helft van de restschuld. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de BKR-registraties uiterlijk vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

De klacht en vordering

2.8 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties en heeft daarbij het volgende naar voren gebracht.

2.9 De consument wil graag een huis kopen, maar wordt daarin belemmerd door de registraties. Volgens de consument vormen de registraties de enige belemmering, aangezien zij in loondienst is en haar financiële situatie verder stabiel is. De consument wil na jaren van schulden en afbetalen verder met haar leven en sparen door middel van een eigen huis, voor haarzelf en haar kinderen. Als zij moet wachten totdat de bewaartermijn van vijf jaar afgelopen is, is zij 51 tegen de tijd dat zij een huis kan kopen.

2.10 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank de appartementen voor een te lage waarde verkocht heeft en dat de schuld daardoor ontstaan is. Volgens de consument heeft de bank bij de verkoop van de appartementen misbruik gemaakt van haar positie als bank. Bovendien vindt de consument dat de bank haar de hypothecaire geldlening in 2004 niet had mogen verstrekken, omdat zij toen geen inkomen had.

2.11 De consument was naar eigen zeggen niet op de hoogte van de achterstanden. Brieven van de bank hierover heeft zij niet ontvangen, omdat die verzonden zijn naar adressen waar de consument niet woonde. Aangezien de appartementen toebedeeld zijn aan de ex-partner, communiceerde de bank met hem. De consument heeft gesteld dat zij pas achter de schuld bij de bank kwam via haar advocaat in de echtscheidingsprocedure. De appartementen waren toen al met verlies verkocht.

2.12 De consument heeft haar verantwoordelijkheid genomen en de helft van de restschuld aan de bank betaald, conform de beschikking van 28 oktober 2010 (zie overweging 2.4). Dit duurde bijna tien jaar, omdat de totale schuld erg hoog was. In dezelfde periode moest zij namelijk ook een restschuld bij een andere bank aflossen, voor de financiering van de woning van haar en de ex-partner. Die woning is eveneens openbaar geveild en de bank van die lening heeft de registraties wel verwijderd in 2021. De periode van schulden is zwaar geweest voor de consument. Zij heeft hard gewerkt om alle schulden af te lossen en moest veel corresponderen met de schuld-eisers. Onder meer omdat zij onnodige en foutieve berichten van het incassobureau van de bank ontving.

2.13 De consument heeft benoemd dat zij gescheiden is in een periode (2009) waarin de huizenprijzen erg laag waren en er een kredietcrisis was. Hetzelfde probleem zou zich bijvoorbeeld niet voordoen bij iemand die vandaag gaat scheiden, omdat de huizen-prijzen hoger zijn en de rente lager is.

Het verweer

2.14 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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de registraties op dit moment niet verwijderd moeten worden en licht dat als volgt toe.

Brieven over de achterstand

3.2 De consument heeft gesteld dat zij pas na de openbare verkoop van de appartementen hoorde over de achterstand in de betalingen op de hypothecaire geldlening. Waarschijnlijk was de bank niet op de hoogte van het juiste adres van de consument als gevolg van de scheiding. De consument heeft tijdens de zitting benoemd dat haar ex-partner altijd adreswijzigingen doorgaf. De commissie is van oordeel dat het feit dat de brieven van de bank de consument niet hebben bereikt niet aan de bank te wijten is. De bank heeft immers brieven gestuurd naar de adressen van de consument die bij de bank bekend waren. Later bleek dat de consument niet op die adressen woonde. Dat de consument de brieven niet heeft ontvangen, is niet aan de bank te wijten. De consument is zelf verantwoordelijk voor het doorgeven van adreswijzigingen. Dat zij dat heeft nagelaten ligt in haar risicosfeer. De bank kende alleen de adressen die bij haar bekend waren en heeft de brieven dan ook naar die adressen mogen sturen. De registraties zijn dan ook technisch juist geplaatst.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen 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.

3.4 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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 consument) zwaarder wegen dan die belangen (artikel 6 lid 1 sub f AVG).[1]

3.5 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.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.8 tot en met 2.13. De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.8 De commissie begrijpt dat de consument een gerechtvaardigd belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.9 Zoals de bank naar voren gebracht heeft, is de schuld niet ontstaan als gevolg van de veiling van de appartementen. Er bestond al een achterstand in de betalingen voordat de appartementen geveild werden. Omdat vervolgens geen gebruik gemaakt werd van de mogelijkheid om de appartementen zelf te verkopen, zijn de appartementen uiteindelijk openbaar geveild. De opbrengst is over het algemeen bij openbare verkoop lager dan wanneer de eigenaar een pand zelf verkoopt. De bank heeft daarvoor gewaarschuwd, maar een openbare veiling is niet voorkomen.

3.10 Positief weegt voor de consument mee dat zij de betalingsregeling met de bank nagekomen is, naast de betalingsregeling die zij had met de andere bank. Het weegt echter in haar nadeel dat de consument lang in een schuldensituatie verkeerd heeft en dat die situatie nog niet zo lang geleden afgesloten is. De consument heeft gesteld dat zij zelf geen inkomen had toen de bank de hypothecaire geldlening aan haar en haar man verstrekte, zodat de bank deze geldlening nooit aan hen had mogen verstrekken. Nog daargelaten dat de consument haar stelling op dit punt onvoldoende heeft onderbouwd, leidt deze omstandigheid – wat daar verder ook van zij – niet tot de conclusie dat de bank over moet gaan tot verwijdering van de registraties.

3.11 De commissie acht met name van belang dat potentiële kredietverstrekkers bij hun overweging een krediet aan de consument te verstrekken op de hoogte zijn van het recente kredietverleden van de consument. Het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties wordt op dit moment dan ook afgewezen. Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn. De bank heeft dit tijdens de hoorzitting ook bevestigd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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.

(…)