Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1006

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	15 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen: Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie 3 (afboeking). De consument heeft een klacht ingediend over haar negatieve BKR-registratie in het CKI. Zij heeft een belang bij verwijdering van de BKR-registratie, omdat zij anders geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat de BKR-registratie moeten blijven staan. De vordering is afgewezen.

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 Obvion; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Obvion.

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 Obvion 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 in 2003 met haar toenmalige partner een hypothecaire geldlening van € 225.000,- afgesloten.

2.2 Op 2 mei 2005 is de eerste betalingsachterstand ontstaan. Obvion heeft op 18 mei 2005 en 18 juni 2005 rappelbrieven aan de consument verstuurd. Op 1 juli 2005 heeft Obvion een vooraankondiging verstuurd dat bij uitblijven van betaling een melding bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) zal volgen. De betalingsachterstand is sindsdien niet ingelopen. Op 12 juli 2015 was de achterstand € 28.699,12.

2.3 Uiteindelijk heeft de betalingsachterstand in oktober 2015 geleid tot de verkoop van de woning, het onderpand. Na de verkoop was sprake van een restschuld van € 90.794,04.

2.4 Per 25 september 2018 is de onderbewindstelling van de consument beëindigd.

2.5 Op 6 maart 2020 is de consument toegelaten tot de WSNP. Dit schuldsaneringstraject is middels een 'schone lei' verklaring van 3 maart 2023 door de rechtbank beëindigd, zonder boedelactief. Obvion heeft geen slotuitkering ontvangen en zij heeft € 90.794,04 afgeboekt.

2.6 Op 27 februari 2023 heeft Obvion bijzonderheidscode 3[1]geplaatst bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR en per 2 maart 2023 is de werkelijke einddatum in CKI bij BKR geregistreerd.

De klacht en de vordering van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van haar BKR-registratie door Obvion, zodat zij (samen met haar dochter) de huidige huurwoning kan aankopen. Ze heeft al een koopoverkomst getekend met een financieringsvoorbehoud eindigend op 23 april 2025. Vanwege de BKR-registratie kan zij geen hypothecaire geldlening krijgen. Ze heeft een stabiel inkomen en sociale huur is voor haar geen mogelijkheid. Haar inkomen is daarvoor te hoog. Een huurwoning in de private sector is ook geen redelijk alternatief, omdat de huurprijzen veel te hoog zijn. Daarbij komt dat voor veel huurwoningen secundaire voorwaarden worden gesteld, zoals bijvoorbeeld een inkomen van minimaal drie à viermaal de huur, een hoge aanbetaling of zelfs in veel gevallen een schoon BKR-overzicht. Aan deze voorwaarden voldoet zij niet. Verder zijn de financiële problemen ontstaan na een relatiebreuk. Haar ex deed toen de boekhouding en heeft dat niet goed gedaan.

Het verweer van Obvion

2.8 Obvion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

2.9 Zij licht haar verweer als volgt toe. Obvion heeft op 21 juli 2005 een deurwaarder ingeschakeld en op 3 augustus 2006 gedreigd met opzegging van de geldlening, omdat er nog steeds een betalingsachterstand was. Eind augustus 2006 bevestigde de consument dat er een betalingsvoorstel zou volgen. In december 2006 heeft Obvion de geldlening opgezegd. De betalingsachterstand is niet betaald en gemaakte afspraken zijn niet nagekomen. In februari 2007 is een nieuwe betalingsregeling overeengekomen. In juni 2007 bleek dat deze niet meer werd nagekomen. In november 2007 ontving Obvion bericht over een executoriaal beslag, wat voor haar (opnieuw) een reden was de geldlening op te zeggen. Omdat de consument een regeling sloot met de beslaglegger kwam het niet tot executie. De betalingen aan Obvion vonden nog steeds niet tijdig plaats.

[1] Bijzonderheidscode 3 staat voor een afboeking van meer dan € 250,-.

Vanaf juni 2009 nam de betalingsachterstand weer toe. Het lukte Obvion niet om met de consument in contact te komen hierover. Later is weer een betalingsregeling overeengekomen, die na enige tijd niet meer werd nagekomen. In mei 2010 en juni 2010 werden nieuwe executoriale beslagen gelegd, en in februari 2011 en juli 2011 volgden er nog meer. Vanaf juni 2011 werden geen maandtermijnen meer aan Obvion betaald. In augustus 2011 bleek dat het onderpand, in strijd met de algemene voorwaarden, was verhuurd aan een derde. Deze derde heeft schade aangebracht aan de bovenverdieping van het onderpand. In mei 2012 is wederom een executoriaal beslag gelegd. In de periode daarna is gesproken over het te koop zetten van de woning, het onderpand, wat uiteindelijk in juli 2013 ook is gebeurd. De woning werd niet verkocht. In december 2013 hoorde Obvion dat dat lag aan het achterstallig onderhoud van de woning. Desondanks wilden de consument en haar toenmalige partner dat de vraagprijs werd verhoogd in plaats van verlaagd. In mei 2014 volgde er een bod op de woning van € 130.000,-. Dat bod werd niet aanvaard, terwijl de betalingsachterstand op dat moment meer dan € 18.000,- was. In oktober 2014 was de achterstand opgelopen tot meer dan € 20.000,-. Obvion heeft toen besloten om een veiling te starten. De marktwaarde bleek toen € 110.000,- te zijn, wat onder meer kwam door het achterstallig onderhoud (diverse beschadigingen, niet-functioneren cv-ketel, verwaarloosde/kapotte badkamer, rotte kozijnen, algeheel gebrek aan onderhoud). De makelaar verklaarde aan Obvion dat het onderpand 'zwaar is vervuild en stinkt naar beesten, alsof je in een paardenstal loopt'. In juni 2015 was de betalingsachterstand opgelopen tot meer dan € 27.000,-. De veiling werd gepland voor september 2015. Er kwam vervolgens een onderhands bod van € 109.900,- en dat bod is in oktober 2015 door de rechter goedgekeurd.

2.10 Na verkoop van de woning resteerde een restschuld van € 90.794,04. Ruim een derde van dat bedrag bestond uit de betalingsachterstand op het moment van de verkoop. In juni 2016 is afgesproken dat de consument een bedrag van € 20,- per maand zou betalen. In juli 2017 bleek dat de consument deze betalingsregeling niet langer nakwam. Er bleken verder geen verhaalsmogelijkheden meer te zijn.

2.11 In 2018 ontving Obvion een bericht dat de onderbewindstelling van de consument zou worden opgeheven. Zij was op dat moment niet op de hoogte van het bestaan van die onderbewindstelling. In maart 2019 vernam Obvion dat de consument zich had gemeld bij schuldhulpverlening. In augustus 2019 ontving Obvion een voorstel om akkoord te gaan met betaling van 0,53% van haar vordering. Dat voorstel heeft Obvion afgewezen.

2.12 Op 6 maart 2020 is de consument toegelaten tot de WSNP. Op 3 maart 2023 ontvangt Obvion bericht dat een schone lei aan de consument was verleend. Er volgde geen slotuitdeling omdat er geen boedelactief was. Obvion heeft vervolgens € 90.794,04 afgeboekt. Voor het overige zal de commissie bij de beoordeling verder ingaan op het verweer van Obvion, voor zover relevant.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of Obvion de BKR-registratie van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI van BKR. De commissie is van oordeel dat Obvion dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Is de BKR-registratie technisch juist?

3.2 De registratie van bijzonderheidscode 3 (afboeking) is technisch correct en juist geplaatst. De consument heeft de juistheid hiervan ook niet bestreden.

Welke regels zijn van toepassing bij de belangenafweging?

3.3 Obvion is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen Obvion en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registratie is op grond van de AVG[2] verwerking van persoonsgegevens.[3] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. Obvion 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.

3.4 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.[4] 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.[5] 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.[6]

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

---

[2] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[3] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[4] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[5] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[6] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

De belangenafweging

3.6 De commissie heeft de stellingen en belangen van beide partijen tegen elkaar afgewogen. Er is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van Obvion bij handhaving van de BKR-registratie, dat op dit moment zwaarder weegt dat het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor overweegt de commissie het volgende.

3.7 De commissie begrijpt dat de consument door een moeilijke periode in haar leven is gegaan, wat heeft geleid tot betalingsproblemen, de verkoop van haar woning en het ook moeten doorlopen van een schuldsaneringstraject waarbij haar (in 2023) een schone lei is verleend. Alle omstandigheden tegen elkaar afwegend, komt de commissie toch tot de conclusie dat het nog te vroeg is om de BKR-registratie te verwijderen. Er is sprake geweest van het zeer langdurig niet-nakomen van betalingsverplichtingen van de hypothecaire geldlening en de (verplichte) verkoop van de woning (het onderpand). Verder was de verkoopprijs van de woning onvoldoende om de schuld aan Obvion volledig af te lossen, waardoor een forse restschuld is ontstaan. Als gevolg van het WSNP-traject van de consument, heeft Obvion uiteindelijk een groot deel van haar vordering (€ 90.794,04) moeten afboeken. De wens van de consument om haar huurwoning aan te kopen, is op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om de verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De consument heeft tijdens de onderhavige Kifid-procedure niet gesteld of aangetoond dat er een directe (acute) noodzaak is om de huurwoning, of een andere woning, te kopen waarbij de BKR-registratie de enige belemmering zou zijn. Zo heeft de consument ook nog andere BKR-registraties.

3.8 Verder blijkt uit het dossier dat er sprake was van een moeizaam en langdurig dossier-verloop (2005-2023). De consument heeft na het ontstaan van de betalingsachterstand verschillende keren een betalingsregeling getroffen, die zij niet is nagekomen. Obvion heeft jarenlang zeer veel moeite moeten doen om betalingen van de consument te ontvangen, zoals hiervoor onder 2.9-2.12 is beschreven. De consument heeft de door Obvion beschreven gang van zaken niet weersproken. Zij heeft wel gesteld dat zij het er niet mee eens was dat de woning voor een lage verkoopprijs is verkocht, maar ze heeft niet aangetoond dat er een reëel alternatief was. Kennelijk zijn er meerdere biedingen op de woning uitgebracht, waarvan de koper het hoogste bod heeft uitgebracht. Het bod is bovendien goedgekeurd door de rechter. Pas na de gedwongen verkoop van de woning heeft Obvion een deel van haar vordering teruggekregen, waarna de restschuld is ontstaan die Obvion uiteindelijk heeft moeten afboeken. Dit alles weegt in het nadeel van de consument mee bij de belangenafweging.

3.9 Voor zover de consument stelt nu voldoende inkomsten te hebben om een hypothecaire geldlening te verkrijgen voor de aankoop van een woning, merkt de commissie op dat onvoldoende is onderbouwd dat sprake is van een over meerdere jaren bestaande stabiele, financiële situatie waarbij de kans op nieuwe schulden klein is. Het WSNP-traject van de consument is in maart 2023 afgerond.

Dat de consument nu in een financieel betere positie verkeert, komt mede door de substantiële afboeking die (onder meer) Obvion heeft moeten doen.

3.10 De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie op dit moment nog zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van haar persoonsgegevens in het CKI. De commissie wijst het verzoek tot een verwijdering van de BKR-registratie op dit moment dan ook af.

3.11 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat Obvion als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, opnieuw te benaderen over de verwijdering van de BKR-registratie als de consument dan (nog) financieel stabiel is, er geen nieuwe schulden zijn aangegaan en zij haar zwaarwegend belang bij verwijdering voldoende kan onderbouwen.

4. De beslissing

De commissie wijst 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.