Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0139

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	14 februari 2024
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel aangeduid als de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties die op naam van consument 1 zijn geplaatst. De commissie verklaart de klacht met betrekking tot consument 2 niet behandelbaar, omdat de BKR-registraties niet op haar naam zijn geplaatst. De vordering met betrekking tot consument 1 wordt afgewezen. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie op dit moment zwaarder dan het belang van consument 1 bij verwijdering daarvan.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank.

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 consumenten 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 Consument 1 heeft in 2001 samen met zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De totale hoofdsom bedroeg (na een tweetal verhogingen) € 195.823,08.

2.2 De consumenten hebben de bank vanaf augustus 2017 geïnformeerd over een verwachte restschuld bij verkoop van de woning.

2.3 In oktober 2017 ontstonden er betalingsachterstanden. Uiteindelijk is de woning in juli 2018 middels een verkoopvolmacht verkocht, waarbij een restschuld ontstond van € 41.769,05.

2.4 Consument 1 heeft de bank in eerste instantie verzocht de restschuld volledig kwijt te schelden. Hiermee is de bank niet akkoord gegaan.

2.5 Consument 1 heeft daarna nog een betalingsvoorstel gedaan tot betaling van een bedrag van € 10.000,-, in maandelijkse termijnen van € 50,-, waarna het resterende bedrag zou worden kwijtgescholden. Gezien de lange looptijd is de bank ook hiermee niet akkoord gegaan.

2.6 Consument 1 heeft vervolgens schuldhulpverlening bij de gemeente aangevraagd. Daarbij is een bedrag van € 4.967,98 aan de bank betaald, waarna de bank het resterende bedrag op 22 november 2022 heeft kwijtgescholden.

2.7 Op 22 november 2022 is op naam van consument 1 een 3-codering (afboeking) geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen verwijdering van de registratie die op naam van consument 1 is geplaatst.

2.9 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De betalingsproblemen zijn destijds ontstaan vanwege een huurder die het huis in slechte staat heeft achtergelaten. Het huis moest na vertrek van de huurder zo snel mogelijk worden verkocht. Er waren ook vervelende privéomstandigheden, waardoor de consumenten de verkoop van de woning hebben overgelaten aan de makelaar. Deze is niet voortvarend met de verkoop aan de gang gegaan, waardoor het huis pas na lange tijd én voor een veel lager bedrag werd verkocht. Hierdoor bleven de consumenten achter met een restschuld.

2.10 Na jaren schuldhulpverlening te hebben gehad, bevinden de consumenten zich weer in een financieel stabiele positie en hebben zij de kans om hun huidige huurwoning te kopen van hun verhuurder. De consumenten zouden van deze mogelijkheid graag gebruik willen maken, zodat zij in de toekomst ook niet meer met huurverhogingen worden geconfronteerd. Hypotheekaanvragen worden echter vanwege de BKR-registratie afgewezen.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank de BKR-registratie moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Behandelbaarheid ten aanzien van consument 2

3.2 De commissie verklaart de klacht ten aanzien van consument 2 niet behandelbaar. De overeenkomst is gesloten door consument 1 en de onderhavige BKR-registratie staat ook op naam van consument 1 en niet op naam van consument 2. Dit is door de consumenten telefonisch ook bevestigd. Aangezien de onderhavige BKR-registratie niet op naam van consument 2 is geplaatst, kan zij ook geen verwijdering van deze BKR-registratie vorderen. De vordering zal dan ook alleen in behandeling worden genomen ten aanzien van consument 1.

Vordering met betrekking tot consument 1

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie is geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist is. Consument 1 stelt echter dat deze moet worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangsput.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vergelijk artikel 4, onder 7, AVG). Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (consument 1) zwaarder wegen dan die belangen.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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]

3.7 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 consument 1 bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.9 Hoewel de commissie het betreurt dat de ontstane financiële problemen mogelijk het gevolg zijn van problemen met een huurder en de verkoopmakelaar, neemt dit niet weg dat de bank uiteindelijk een aanzienlijk bedrag heeft moeten kwijtschelden en de gestelde financiële stabiliteit (mede) het gevolg is van deze kwijtschelding. De problemen waren ook dusdanig ernstig dat consument 1 hiervoor schuld hulpverlening heeft moeten aanvragen. Het is daarnaast pas anderhalf jaar geleden dat de schuldhulpverlening is afgerond.

3.10 Dat de consumenten nu in een structureel financieel stabiele positie verkeren blijkt ook onvoldoende. De consumenten hebben zelf aangegeven dat zij bang zijn dat zij vanwege huurverhogingen de huur niet meer zullen kunnen betalen. Daaruit blijkt niet dat de financiële positie van de consumenten dusdanig is dat zij eventuele financiële tegenslagen kunnen opvangen en niet opnieuw in de problemen zullen komen. Naar het oordeel van de commissie dient consument 1 dan ook langer te worden beschermd tegen overkreditering.

3.11 De commissie weegt verder mee dat het belang van de consumenten niet dusdanig zwaarwegend is dat de BKR-registratie direct moet worden verwijderd. De consumenten hebben immers verklaard dat zij hun huidige woning kunnen blijven huren, als de BKR-registratie niet wordt verwijderd. Hoewel de commissie de wens van de consumenten om de woning aan te kopen begrijpt, is die wens niet dusdanig zwaarwegend dat deze zwaarder dient te wegen dan het belang van de bank.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Daarbij merkt de commissie nog op dat de wens van de consumenten met name ingegeven lijkt te zijn door verwachte huurverhogingen aankomende jaren en de aanname dat de woning kopen minder kosten met zich meebrengt. De bank heeft daarover terecht opgemerkt dat een woning kopen niet per definitie voordeliger is, vanwege de bijkomende kosten voor bijvoorbeeld onderhoud. Uit het dossier blijkt ook niet dat dit in dit geval anders zou zijn.

3.12 Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat het op dit moment nog te vroeg is om tot verwijdering van de BKR-registratie over te gaan. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen. De commissie merkt daarbij op dat als de financiële situatie van de consumenten gelijk blijft of verbetert, de belangenafweging in de toekomst mogelijk wel in hun voordeel zal uitvallen. Consument 1 kan in voorkomend geval opnieuw een verzoek doen bij de bank om tot verwijdering van de BKR-registratie over te gaan.

4. De beslissing

De commissie:

4.1 verklaart de klacht niet-behandelbaar ten aanzien van consument 2;

4.2 wijst de vordering af ten aanzien van consument 1.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 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

de 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. (...)