Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0397
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen Argenta
Datum uitspraak	: 17 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van bijzonderheidscode 3 bij de Restschuld Hypotheek. De consument stelt dat deze negatieve registratie disproportioneel is. De commissie komt tot het oordeel dat Argenta mocht overgaan tot het (laten) registreren van de Restschuld Hypotheek en de bijzonderheidscode 3. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van Argenta dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Argenta.
De consument heeft aangegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid om te reageren om het verweerschrift.

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 Argenta 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 en zijn (inmiddels ex-) partner (hierna: de ex-partner) hebben in het verleden een hypothecaire geldlening met NHG (hierna: de geldlening) afgesloten bij Argenta voor de financiering van hun woning.

2.2 In 2010 kreeg de ex-partner ernstige depressieklachten. In 2011 heeft de consument een baan gekregen op Bonaire en zijn hij en zijn gezin naar Bonaire geëmigreerd. Daar woonden ze in een huurwoning. De woning in Nederland is toen te koop gezet. Omdat de woning niet verkocht raakte, heeft de consument de woning zonder toestemming van Argenta verhuurd. De huurder is na enkele maanden gestopt met het betalen van de huur. In 2016 bleek de huurder uit de woning te zijn vertrokken. De consument en zijn gezin zijn toen teruggekeerd naar Nederland. Omdat de hypotheekschuld bij Argenta fors was opgelopen, is de woning toen middels een veiling verkocht. De verkoopopbrengst bleek onvoldoende om de geldlening volledig af te lossen, waardoor er sprake was van een restschuld. De consument en zijn ex-partner konden geen aanspraak maken op de NHG.

2.3 Vanwege verschillende schulden heeft de consument (en zijn ex-partner) een beroep gedaan op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (hierna: WSNP) en is in 2017 het WSNP-traject gestart. De consument heeft dit traject met goed gevolg doorlopen en is aan hem op 10 september 2020 een schone lei verleend. Uit de afwikkeling van de WSNP heeft Argenta nog een beperkt gedeelte van de restschuld ontvangen, waarna Argenta een bedrag van € 15.928,38 als oninbaar heeft afgeboekt.

2.4 Argenta heeft een Restschuld Hypotheek met een bijzonderheidscode 3 geregistreerd in het in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR). Argenta heeft de werkelijke einddatum tijdens de interne klachtenprocedure gecorrigeerd naar 10 september 2020.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 3 uit het CKI.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registratie een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. De consument voert daartoe het volgende aan:

- Door de codering kunnen de consument en zijn nieuwe partner geen nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten voor een grotere woning.

De hypotheekaanvragen zijn afgewezen. Zij hebben allebei twee kinderen (16, 12, 7 en 3 jaar) en de huidige koopwoning van zijn nieuwe partner, waarin zij nu wonen, is te klein voor het samengestelde gezin. Dit leidt ook tot spanningen binnen het gezin. Er is sprake van een dringend en noodzakelijk belang bij verhuizing naar een andere woning. Een andere sociale huurwoning of een huurwoning in de private sector zijn geen optie.

- De ontstane achterstand op de hypotheek is het gevolg van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Achteraf had hij wellicht ook andere keuzes gemaakt. Door de medische situatie van de ex-partner, zag de consument zich genoodzaakt om een andere baan te zoeken zodat hij meer tijd had om voor zijn gezin te zorgen. De consument kreeg toen een baan aangeboden op Bonaire en hij is met zijn gezin naar Bonaire geëmigreerd. De woning in Nederland raakte niet verkocht, waarna de consument de woning is gaan verhuren. De huurder is kort na aanvang van de huurovereenkomst gestopt met betalen. De consument werd daardoor met dubbele woonlasten geconfronteerd: de hypotheeklasten van de woning in Nederland en de huurlasten ($ 1.400,- per maand) van de woning op Bonaire. Het lukte de consument niet om de huurder uit de woning te krijgen. In 2016 bleek de huurder vertrokken uit de woning, waarbij deze forse schade aan de woning had veroorzaakt. De consument moest de woning eerst verkoopklaar maken, alvorens de woning kon worden verkocht. Omdat er verschillende schulden waren, heeft hij zich aangemeld voor een WSNP-traject. De consument heeft toen ook extra gewerkt om een zo hoog mogelijk bedrag aan zijn schuld-eisers te kunnen voldoend. Hij heeft het WSNP- traject goed doorlopen met een schone lei-verklaring als gevolg.
- De situatie waarin de achterstanden zijn ontstaan is niet te vergelijken met de huidige situatie van de consument. Er was toen sprake van een eenmalige situatie, waardoor geen sprake was van structurele wanbetaling. Ook de andere BKR-registraties bij andere geldverstrekkers zijn het gevolg van de hierover omschreven omstandigheden. De consument realiseert zich achteraf dat hij sommige keuzes wellicht beter op een andere manier had kunnen maken, maar hij vraagt begrip voor de omstandigheden. Hij valt niet meer aan te merken als een risicogeval. Sinds het WSNP-traject is hij schuldenvrij en zijn er geen andere betalingsproblemen. De consument is sinds 1 mei 2021 werkzaam als servicemonteur en geniet een goed en stabiel inkomen. Ook zijn nieuwe partner heeft een vaste aanstelling en een stabiel inkomen. Samen beschikken ze over een financiële buffer. De financiële sector hoeft dan ook niet te worden beschermd tegen de consument.

Het verweer

2.6 Argenta 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Argenta de bij de Restschuld Hypotheek geplaatste bijzonderheidscode 3 in het CKI op naam van de consument moet (laten) verwijderen. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Mocht Argenta overgaan tot het (laten) registreren van de Restschuld Hypotheek en de bijzonderheidscode 3?

3.2 Allereerst zal de commissie beoordelen of de registratie (technisch) juist is. Vaststaat dat de consument en zijn ex-partner bij Argenta een hypothecaire geldlening hebben afgesloten voor de financiering van hun woning. Op naam van de consument heeft Argenta in het CKI dit hypothecair krediet met contractnummer [nummer] laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar deelnemers, waaronder Argenta, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: CKI-reglement). De relevante passages uit het reglement zijn opgenomen in de bijlage.

3.3 Door de opgelopen hypotheekachterstand is door de consument besloten om de woning te verkopen. Met de verkoopopbrengst van de woning is de hypothecaire geldlening grotendeels afgelost, er bleef echter een restschuld over van € 19.934,-. Argenta heeft deze restschuld per 22 februari 2016 als restschuld hypothecair krediet (RH) laten registreren in het CKI. Nadat het WSNP-traject was afgerond, heeft Argenta een bedrag van € 15.928,38 afgeboekt en de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum (aanvankelijk 5 november 2020) laten plaatsen bij de registratie van de restschuld hypotheek in het CKI. De werkelijke einddatum is tijdens de interne klachtenprocedure aangepast naar 10 september 2020, zijnde de datum van de schone-lei-verklaring.

3.4 De commissie stelt voorop dat Argenta verplicht is op basis van het CKI-reglement een Restschuld Hypothecair krediet (afkorting RH) te melden. Daarnaast moet Argenta melding maken van bijzonderheidscode 3, indien zij een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt. Als deze afboeking tegen finale kwijting plaatsvindt, moet Argenta tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum melden.

3.5 De commissie oordeelt dat Argenta conform de vereisten in het reglement heeft gehandeld door de RH, bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum te melden. De registraties zijn dan ook technisch juist.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.6 Nu de commissie van oordeel is dat de registratie technisch juist is en verwijdering van deze registratie in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

3.7 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.8 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Argenta is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1] 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]

3.9 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.

---

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

3.10 De consument heeft zijn belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registratie. De huidige woning past niet meer bij de gezinssituatie.

3.11 Argenta voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Argenta voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn. Voorts heeft Argenta aangevoerd dat de consument niet geheel bereidwillig was om een oplossing te vinden voor de achterstand op de lening. Ook heeft hij verzuimd om toestemming te vragen voor de verhuur van de woning. Dit is een ernstige inbreuk op de voorwaarden en Argenta had de mogelijkheid om direct de lening in zijn geheel op te eisen, dan wel de woning per executie te verkopen. Uiteindelijk is de woning verkocht met een aanzienlijke restschuld welke niet werd gecompenseerd door de NHG. Daarbij komt dat Argenta een oninbare vordering van € 15.928,38 heeft moeten afboeken. Het verwijderen van de registratie zou volgens Argenta geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

3.12 De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat hij belang heeft bij de verwijdering van de registratie waardoor de commissie toekomt aan de beantwoording van de vraag of door de consument voldoende (bijzondere) omstandigheden zijn gesteld, zodat aannemelijk is dat ondanks de correcte registratie in dit specifieke geval de consument geen (structurele) wanbetaler is waartegen potentiële kredietverstrekkers of de consument zelf moet worden beschermd. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van Argenta dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 De commissie realiseert zich dat de achterstanden op de hypothecaire geldlening ontstaan zijn door de moeilijke thuissituatie als gevolg van de medische aandoening van de ex-partner. Ook de wantaling door de huurder van de woning, met als gevolg dubbele maandlasten, heeft de consument in financiële moeilijkheden gebracht. Deze omstandigheden liggen echter in zijn risicosfeer. Bij de belangenafweging wordt in het voordeel van de consument meegenomen dat hij heeft besloten om zijn schuldensituatie aan te pakken door het WSNP-traject in te gaan en dat hij ook extra heeft gewerkt om zijn schuldeisers zoveel mogelijk te kunnen voldoen.

Verder wordt in het voordeel van de consument meegenomen dat zijn financiële situatie nu redelijk stabiel lijkt. Daartegenover staat dat deze financieel stabiele situatie ook is ontstaan door de afboeking van substantiële schulden als gevolg van het succesvol doorlopen van het WSNP-traject. In het nadeel van de consument speelt mee dat in dat kader door Argenta een bedrag van ruim € 15.938,38,- is afgeboekt. Daarnaast is van belang dat het WSNP-traject nog geen twee jaar geleden is afgerond. Daar komt bij dat deze registratie niet de enige (negatieve) registratie op naam van de consument is. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken.

3.14 De commissie ziet een begrijpelijk belang van de consument bij verwijdering van de registratie, maar alles overziende zijn de betalingsproblemen uit het verleden dermate groot geweest en hebben deze tot grote afboekingen geleid, dat er onvoldoende aanleiding is het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 13 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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.
(…)

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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;
(…)

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.
(…)