

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0182

(mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de registraties in het CKI (een bijzonderheidscode 2) en verzoeken om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten bij het verwijderen daarvan. Dat komt mede doordat de financiële situatie van de consumenten nog niet voldoende structureel stabiel is. De commissie is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Voor het toekennen van een schadevergoeding is geen grondslag. De vorderingen worden 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en het verweerschrift van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 januari 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], Business Manager en de heer mr. drs. [naam 2], Legal Counsel.
- 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 De consumenten hebben in 2009 bij (een voorganger van) de bank een hypothecaire geldlening afgesloten (hierna: het krediet).

Het krediet bestond uit een aflossingsvrije lening en een beleggingsrekening. Stichting Waarborgfonds Eigen Woning (NHG) staat borg voor het krediet. De bank heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

- 2.2 Vanaf 2014 hebben de consumenten automatische incasso's gestorneerd en zijn er achterstanden ontstaan op het krediet. De bank heeft de consumenten meerdere keren gewezen op de achterstanden en heeft verschillende betalingsregelingen met de consumenten getroffen. Aangezien de consumenten niet aan hun betalingsverplichtingen voldeden, heeft de bank bij brief van 8 februari 2023 de vordering geheel opgeëist en een bijzonderheidcode 2 (opeising) op naam van de consumenten in het CKI laten registreren. In deze brief heeft de bank onder meer het volgende aan de consumenten geschreven:

"(...) U heeft een lening met nummer [nummer]. Op deze lening heeft u een betalingsachterstand.

U heeft meerdere keren aangegeven de oplossing te zoeken door de waarde van uw beleggingsrekening op te nemen. Wij hebben, tot uw ongenoegen, dit meerdere malen afgewezen. Ook het inzetten van onze buitendienst heeft niet tot een oplossing geleid. Wij hebben u al eens uitstel verleend voor het inhalen van de gemiste termijnen. Deze zou u 30 oktober 2022 voldoen. Helaas bleek dit niet haalbaar. Op ons verzoek tot het aanleveren van bepaalde stukken reageert u niet of levert niet de gevraagde stukken aan. Op deze wijze kunnen wij niet met u meedenken inzake een structurele oplossing. In uw schrijven van 3 februari geeft u aan dat u uw eigen plan trekt en dat u de komende maanden niet kunt betalen. Wij kunnen hier niet mee akkoord gaan. Door middel van deze brief laten wij u weten dat wij uw hypotheeklening per direct opeisen. Dit betekent dat u uw hele lening en de extra kosten in één keer moet terugbetalen.

Hoeveel moet u betalen?

Op 22 februari 2023 moet u € 238.505,32 terugbetaald hebben

(...)

Wij zullen de opeising van uw lening per direct aanmelden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).(..."

- 2.3 Bij brief van 13 februari 2023 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat de achterstand is opgelopen naar € 1.625,94 en dat de bank verplicht is bij drie maanden achterstand een achterstandsmelding te doen bij BKR. Om dit te voorkomen moet het bedrag vóór 27 februari 2023 worden overgemaakt. Naar aanleiding van deze brief heeft consument 1 contact opgenomen met de bank. Hij wil een betalingsregeling afspreken met de bank. De bank heeft toen aangegeven dat zij hiervoor aanvullende informatie nodig heeft. Vanwege privacy redenen hebben de consumenten aan dit verzoek niet meegewerkt.

Op 27 februari 2023 hebben de consumenten de volledige achterstand van de maandelijkse betalingen betaald, maar ze hebben daarna de automatische incasso voor de maandtermijn van maart 2023 gestorneerd.

Op 29 maart 2023 heeft de bank opnieuw een sommatie aan de consumenten verstuurd. In de periode die volgt zijn de consumenten automatische incasso's blijven storneren en is het de bank en de consumenten niet gelukt tot een oplossing te komen.

- 2.4 Op 13 mei 2024 hebben de consumenten aan de bank gevraagd de registraties op hun naam uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek op 17 mei 2024 afgewezen, waarna zij hun klacht op 3 juli 2024 bij Kifid hebben ingediend.
- 2.5 Op 12 augustus 2024 is de woning van de consumenten verkocht en geleverd. Op 13 augustus 2024 hebben de consumenten uit de verkoopopbrengst van de woning het krediet volledig afgelost en heeft de bank die datum (13 augustus 2024) als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De registraties blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten maken bezwaar tegen de registraties in het CKI en vorderen dat de bank de registraties uit het CKI verwijdt. Daarnaast vorderen de consumenten een schadevergoeding voor hogere maandlasten en vermogensschade die zij hebben nu zij door de registraties geen woning kunnen aankopen. De consumenten begroten hun schade op € 100.000,-. Ten slotte vorderen de consumenten dat de bank actief meewerkt aan het omzetten van hun NN hypotheek naar een hypotheek met een vaststaande lage rente van 2,75% tot 1 juli 2030. Zij leggen hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.7 De consumenten stellen dat de bijzonderheidscode 2 onterecht in het CKI is geregistreerd. Bij brief van 8 februari 2023 heeft de bank de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 bij de namen van de consumenten laten registreren. Op 13 februari 2023 heeft de bank de consumenten nog een laatste waarschuwing gegeven en verzocht de betalingsachterstand uiterlijk voor 27 februari 2023 te voldoen, anders zou aanmelding bij BKR volgen. De consumenten hebben op 27 februari 2023 de achterstand voldaan. De consumenten geven aan dat door het tijdig betalen van de achterstand, er nooit aanleiding is geweest voor de registratie van de bijzonderheidscode 2 en de registratie onjuist is. Dit blijkt ook uit de hypotheekverklaring van 22 juli 2024, waarin de bank bevestigt dat vanaf begindatum 4 september 2009 tot op heden de consumenten de hypotheeklasten tijdig en volledig hebben voldaan.
- 2.8 De registraties belemmeren de consumenten bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een nieuwe woning. De consumenten wonen nu ieder apart in een huurwoning. Consument 1 wil nu een woning aankopen en de huidige hypothecaire geldlening bij de bank meenemen. Volgens de consument 1 is dit niet mogelijk door de weigerachtige houding van de bank.

Door deze houding van de bank is consument 1 verplicht, net als consument 2, de komende jaren een woning te huren, terwijl beiden een inkomen genieten en over een groot bedrag aan overwaarde beschikken als gevolg van de verkoop van hun woning.

- 2.9 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden, waardoor de consumenten niet meer in staat waren aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. De consumenten stellen dat de bank mede schuldig is aan de betalingsproblemen door geen invulling te geven aan haar zorgplicht. Consument 1 woonde met zijn gezin in Friesland en was werkzaam bij [naam werkgever]. Op een gegeven moment is consument 1 overgeplaatst naar Limburg en was hij gedurende zijn werkzaamheden in Limburg inwonend bij [naam werkgever]. In die periode werd consument 2 (op dat moment zijn partner) ernstig ziek. Consument 1 heeft toen de zorg van consument 2 en hun twee kinderen op zich genomen. Consument 1 kon hierdoor niet meer inwonen bij [naam werkgever]. Hoewel [naam werkgever], volgens consument 1, hem op een functie te Leeuwarden had kunnen plaatsen waar hij eerder 18 jaar gewerkt had, heeft [naam werkgever] misbruik van de situatie gemaakt en hem vervroegd en verwijtbaar ontslagen. Hierdoor kwam consument 1 in een situatie terecht dat hij per 1 februari 2021 geen werk, geen uitkering (verwijtbaar ontslag) en de zorg voor zijn gezin had. Omdat de consumenten vonden dat ze door [naam werkgever] onjuist waren behandeld, hebben ze een advocaat ingeschakeld wat tot hoge kosten heeft geleid. In januari 2023 hebben de consumenten zowel mondeling als per e-mail de bank op de hoogte gebracht van hun situatie en hebben zij het voorstel gedaan om een adempauze te genereren en de bank de kans te geven de consumenten te helpen. De bank heeft echter niets gedaan met deze voorstellen en ook geen tegenvoorstel gedaan. Ook hun voorstel om minder dan 10% van hun beleggingsportefeuille (op dat moment ruim € 50.000,-) te lenen, zodat de consumenten tijdig aan hun verplichtingen aan de bank konden blijven voldoen, werd afgewezen. Dit heeft binnen het gezin voor zeer veel extra spanningen gezorgd en bij consument 1 tot een burn-out geleid, waardoor nieuw werk vinden in combinatie met de zorg voor het gezin voor consument 1 heel lastig werd. Inmiddels is consument 2 bijna hersteld, maar hun relatie is geëindigd en de consumenten wonen sinds eind 2023 gescheiden.
- 2.10 De consumenten lichten toe dat de reden dat zij ondanks het verzoek van de bank geen budgetformulier hebben aangeleverd, is omdat zij vonden dat daarmee hun privacy zou worden geschonden en het ook onnodig was, ze hadden pas twee maandtermijnen gemist. Volgens de consumenten beschikte de bank op dat moment over voldoende informatie om een inhoudelijke belangenafweging te kunnen maken. Daar voegen zij aan toe dat hun financiële problemen ook niet door wanbeheer zijn ontstaan, maar door het vervroegd (aan de werkgever verwijtbaar) ontslag van consument 1.

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

Waar gaat het om?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de registraties op naam van de consumenten moet laten verwijderen, de schade van de consumenten dient te vergoeden en de bank moet veroordelen om mee te werken aan het omzetten van de hypotheek naar een hypotheek met een vaste lage rente van 2,75% tot 1 juli 2030. De commissie is van oordeel dat de registraties op dit moment niet verwijderd dienen te worden, de bank de door de consumenten gevorderde schade niet hoeft te vergoeden en niet veroordeeld hoeft te worden om de hypotheek om te zetten. Zij licht dat als volgt toe.

Technische juistheid van de bijzonderheidscode 2

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het CKI geldende reglement verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.¹ Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.² Voor het registreren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.³
- 3.3 De consumenten betwisten de juistheid van de registratie van bijzonderheidscode 2. De commissie gaat niet mee in deze stelling van de consumenten en is van oordeel dat de bank bijzonderheidscode 2 conform het reglement CKI heeft laten plaatsen. De bank heeft de consumenten in het najaar van 2022 diverse malen op de achterstand gewezen. Op 10 januari 2023 heeft de bank de consumenten gesommeerd de achterstand uiterlijk op 15 januari 2023 te betalen. In de brief is aangekondigd dat het gehele krediet zou worden opgeëist als de consumenten hier niet aan zouden voldoen. Ook is daarbij aangekondigd dat de opeising dan zou worden doorgegeven aan het BKR. Op 31 januari 2023 heeft de bank de consumenten nogmaals geschreven dat de achterstand van € 1.083,96 moest worden betaald. Het bedrag moest uiterlijk op 5 februari 2023 zijn overgemaakt. Daarbij is opnieuw geschreven dat de bank – als dat niet zou gebeuren – het gehele krediet zou opeisen en dit zou doorgeven aan het BKR. Desondanks hebben de consumenten de achterstand niet binnen de gestelde termijnen ingelopen. De bank heeft vervolgens bij brief van 8 februari 2023 het gehele krediet van de consumenten opgeëist en dit gemeld aan het BKR, zoals zij ook had aangekondigd. In zoverre is de geregistreerde '2' dan ook correct. Gelet op de hiervoor vermelde gang van zaken moet het voor de consumenten ook duidelijk zijn geweest dat de bank het krediet had opgeëist. De commissie begrijpt dat het mogelijk verwarrend was voor de consument dat in de brief van 13 februari 2023 vervolgens werd geschreven dat hij voor 27 februari 2023 de achterstand moest voldoen.

¹ De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

³ Artikel 13 lid 4 reglement CKI.

Maar dit maakt – gelet op de hiervoor beschreven gang van zaken en in het bijzonder alle brieven die de bank hierover aan de consument heeft gestuurd – de registratie van de bijzonderheidscode 2 op 8 februari 2023 niet onjuist. De betalingen op 27 februari 2023 doen hier niet aan af. Verwijdering van bijzonderheidscode 2 is in zoverre dan ook niet gerechtvaardigd.

- 3.4 Nu de commissie van oordeel is dat de registratie van bijzonderheidscode 2 technisch juist is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registratie van de bijzonderheidscode 2 dient te worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.5 Het verzoek tot verwijdering van de registraties 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 uitgangspunt.
- 3.6 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkings-verantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacy-belangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.⁴
- 3.7 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.⁵
- 3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

⁴ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁵ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Belangenafweging

- 3.9 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.7 tot en met 2.10.
- 3.10 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. Er is sprake geweest van een langdurige periode met betalingsproblemen. De consumenten hebben regelmatig betalingen gestorneerd en nagelaten de door de bank gevraagde informatie aan te leveren. Daarbij is er op dit moment ook geen sprake meer van een urgent belang nu de consumenten de komende jaren beiden over een huurwoning kunnen beschikken. De bank geeft de consumenten mee dat als de consumenten een nieuw concreet belang krijgen voordat de geldende bewaartermijn is verstreken, zij zich nogmaals tot de bank kunnen wenden met een verzoek om een nieuwe belangenafweging te maken.
- 3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.
- 3.12 De registraties zijn ontstaan doordat de consumenten niet meer in staat waren om aan hun verplichtingen jegens de bank te voldoen. Dat de oorzaak hiervan mede zou liggen in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die de bank niet kan worden aangerekend maar binnen de risicosfeer van de consumenten valt. Hoewel de wens van de consumenten begrijpelijk is, blijkt volgens de commissie niet dat er op dit moment sprake is van een dusdanige schrijnende situatie, de consumenten beschikken immers beiden over een huurwoning, dat zij niet kunnen wachten totdat (een langere periode van) de bewaartermijn is verstreken.
- 3.13 De commissie kan verder uit de overgelegde stukken niet vaststellen wat de financiële situatie van de consumenten op dit moment is. Daarbij wordt van belang geacht dat sinds het aflossen van de schuld (13 augustus 2024) pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor de consumenten te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consumenten in een financieel stabiele positie kunnen komen en blijven. Het verzoek tot verwijdering komt dan ook te vroeg. Ook andere kredietaanbieders dienen naar het oordeel van de commissie op de hoogte te kunnen zijn van de betaalhistorie van de consumenten in hun afweging al dan niet een krediet aan de consumenten te verstrekken.
- 3.14 Gelet op het verloop van het dossier stelt de commissie vast dat de communicatie door de bank richting de consumenten niet altijd foutloos is geweest.

Dit blijkt onder andere door de afgifte van de hypotheekverklaring van 22 juli 2024, waarover de bank tijdens de zitting heeft erkend dat deze verklaring als gevolg van een administratieve fout in het geautomatiseerde systeem van de bank abusievelijk naar de consumenten is verzonden. Hoewel de communicatie van de bank verschillende keren tot onnodige verwarring heeft geleid, doet dit niet af aan de zwaarte van het belang van de bank en van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af. De commissie geeft de consumenten mee dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank, zoals door de bank zelf ook is aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consumenten dan kunnen aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en een concreet belang hebben bij verwijdering van de registraties.

Geen grond voor schadevergoeding

- 3.15 Wat betreft de schadevergoeding heeft de bank aangegeven dat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd dat er sprake is van een aansprakelijkheid scheppende gedraging door de bank. Daar komt bij dat er geen causaal verband bestaat tussen de vermeende schade en de gedragingen aan de zijde van de bank. De bank is veelvuldig in contact getreden met de consumenten en heeft snel gereageerd om tot een oplossing te komen. De afwijzing van het voorstel van de consumenten een bedrag op te nemen van de effectenrekening die is verpand aan het krediet, berust op het feit dat dit vanwege de NHG-borgstelling niet mogelijk is. De bank kan hier niets verweten worden en heeft hierin ook haar zorgplicht niet geschonden, aldus de bank.
- 3.16 Naar de commissie begrijpt stellen de consumenten dat de bank schadeplichtig is omdat zij de zorgplicht heeft geschonden en ten onrechte een code 2 heeft geregistreerd. De bank heeft volgens de consumenten de zorgplicht geschonden door niet in te gaan op door hen gedane redelijke voorstellen om tot een oplossing te komen. Die voorstellen waren om ofwel een adempauze in te lassen van zes maanden (de consumenten zouden dan zes maanden geen betalingen aan de bank doen en de achterstand daarna inlopen) ofwel 10% van de aan de hypothecaire geldlening verbonden beleggingsportefeuille te lenen om te gebruiken om de achterstand in te lopen.
- 3.17 De commissie volgt de consumenten hierin niet. Naar de bank heeft aangegeven bestonden de betalingsproblemen in januari 2023 al meerdere maanden. De bank heeft de consumenten daar diverse malen op aangesproken en heeft geprobeerd hierover met de consumenten in gesprek te komen. Zij heeft de consumenten een inkomsten- en uitgavenformulier gestuurd en aangeboden een jobcoach in te schakelen. De door de bank opgevraagde informatie was voor haar cruciaal om te kunnen beoordelen of en welke afspraken er met de consumenten gemaakt konden worden. Naar de bank heeft aangevoerd hebben de consumenten echter maar beperkt informatie toegestuurd over hun financiële situatie. Zij vonden dat de bank op basis daarvan wel voldoende geïnformeerd was.

Naar de bank heeft aangevoerd heeft zij nog een aantal keer om die informatie gevraagd, maar hebben de consumenten die niet willen geven. Gelet op deze omstandigheden was de bank naar het oordeel van de commissie niet gehouden om in te gaan op het voorstel van de consumenten om een 'adempauze' van zes maanden in te lassen.

- 3.18 Verder was het voor de bank niet mogelijk om een deel van het via de beleggingsrekening gespaarde bedrag op te nemen en te gebruiken om de achterstand in te lossen. Naar de bank heeft gesteld en de consumenten niet hebben weersproken was het bedrag namelijk verpand. Verder stond NHG borg voor de financiering en had aan de borgstelling de voorwaarde verbonden dat het opgebouwde vermogen zou worden gebruikt voor de aflossing van de lening.
- 3.19 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank haar zorgplicht jegens de consumenten niet heeft geschonden. Op die grond kan dan ook geen schadevergoeding worden toegewezen.
- 3.20 De commissie heeft hiervoor al overwogen dat zij van oordeel is dat de code 2 terecht is geplaatst. Ook dat biedt daarom geen grondslag voor het toekennen van schadevergoeding.

De meeneemregeling

- 3.21 De consumenten hebben nog gevorderd dat de bank moet worden veroordeeld om actief mee te werken aan het omzetten 'van onze NN hypotheek naar mijn hypotheek met vaststaande lage rente 2,75% tot 01-07-2030'. Naar de commissie begrijpt beogen de consumenten de wijziging/omzetting van hun huidige hypothe(e)k(en) zodat daarvoor de rentepercentages zouden gelden die zij hadden voordat de bank het gehele uitgeleende bedrag opeiste. Naar de commissie uit de stukken begrijpt, huren de consumenten op dit moment echter beiden een huis. Kennelijk is er dus geen sprake van lopende hypotheek, zodat deze ook niet kunnen worden omgezet.
- 3.22 Voor zover de consumenten hebben bedoeld te vorderen dat de bank een nieuwe overeenkomst van geldlening met hen moet aangaan onder de oude voorwaarden of dat de oude overeenkomst zou moeten herleven, volgt de commissie de consumenten daarin niet. Ten eerste is onduidelijk op welke grondslag de bank hiertoe veroordeeld zou kunnen worden. De consument heeft niet aangevoerd – en de commissie is ook niet gebleken – dat de bank niet de bevoegdheid toekwam om de overeenkomst te beëindigen. Uit hetgeen hiervoor is overwogen volgt verder dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden bij de beëindiging van de overeenkomst van geldlening die gold tussen de bank en de consumenten. De commissie ziet dan ook geen grond voor toewijzing van de vordering. De commissie merkt hier nog bij op dat de bank in beginsel een eigen afweging mag maken over de vraag met wie en onder welke voorwaarden zij bereid is een overeenkomst van geldlening te sluiten. Op grond van vraag 2 lid 3 van het reglement van Kifid is de commissie in beginsel niet bevoegd te oordelen over de weigering van een bank om een overeenkomst met een consument aan te gaan.

Dat zou anders kunnen zijn als de bank misbruik zou hebben gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Naar uit het voorgaande blijkt, is de commissie van oordeel dat dat niet is gebleken.

- 3.23 De commissie is van oordeel dat er geen grond bestaat tot toewijzing van de vorderingen. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

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 identicator 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

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

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
 - a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
 - b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
 - 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;
 - d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
 - e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
 - f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 rechtsovereenkomst.

(...)