Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0595

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	14 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Achterstand op een hypothecaire geldlening. Vier jaar na het ontstaan van de achterstanden heeft de consument de volledige schuld afgelost. De consument wenst nu een woning aan te kopen maar wordt daarin belemmerd door de registraties. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank tot handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Daarbij speelt een rol dat de registratie nog geen jaar geleden zijn geplaatst. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 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 consument 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 consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. In de loop van 2017 is er een ongeoorloofde betalingsachterstand ontstaan. Per brief van 24 maart 2018 heeft de bank de consument verzocht om de betalingsachterstand te voldoen, waarbij de consument is gewaarschuwd voor een BKR-registratie.

De consument heeft aan dit verzoek geen gehoor gegeven waarna de bank op 7 april 2018 een achterstandscodering A in het CKI heeft laten plaatsen. De achterstand bedroeg op dat moment € 3.967,22.

2.2 De consument heeft vervolgens met de bank een betalingsregeling getroffen waarbij afgesproken was dat de consument een gedeelte van de schuld in één keer zou aflossen en verder iedere maand een aanvullend bedrag zou aflossen naast de maandelijkse betaling van het termijnbedrag. Deze betalingsregeling is de consument niet nagekomen. In 2019 is de consument in de schuldsanering terecht gekomen.

2.3 In de zomer van 2021 is de consument overgegaan tot verkoop van zijn woning. Met de opbrengsten daarvan heeft hij de openstaande schuld in één keer volledig voldaan. Derhalve heeft de bank per 13 augustus 2021 een herstelcodering H in het CKI geplaatst. De bank heeft een werkelijke einddatum van 4 september 2021 in het CKI laten registreren in verband met de verkoop van de woning door de consument.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de op zijn naam in het CKI opgenomen registraties en voert daartoe het volgende aan:

- De consument heeft een dienstverband voor onbepaalde tijd en verkeert in een stabiele financiële situatie. Ook beschikt de consument over veel spaargeld, onder meer vanwege de hoge overwaarde op de door hem verkochte woning.

- De consument stelt dat hij geen wanbetaler of risicogeval is. De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument heeft altijd de intentie gehad om te betalen, en heeft de ontstane schuld ook afgelost op grond van afspraken die hij gemaakt heeft met de bank.

- De consument woont thans bij zijn ouders. Zijn ouders hebben hem echter verzocht de ouderlijke woning te verlaten nu zij bepaalde uitkeringen en subsidies niet meer ontvangen zolang de consument bij hen woont. De consument wil derhalve een eigen woning aankopen maar wordt in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening belemmerd door de registraties. De consument voert aan dat een woning huren voor hem geen optie is. De wachttijden voor sociale huur zijn zeer lang en het aanbod van huurwoningen in de private sector is beperkt. Daarnaast zijn de huurprijzen in de private sector erg hoog en wordt door verhuurders een uittreksel van het BKR-register gevraagd.

- De consument stelt dat de registraties een onevenredig grote impact hebben op zijn leven en in strijd zijn met de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. De consument voert eveneens aan dat de registraties een directe schending zijn van zijn grondrecht op huisvesting, omdat hij door de registraties belemmerd wordt in de aankoop van een woning.

Het verweer

2.5 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 registraties die zij op naam van de consument heeft geplaatst, moet verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument is echter van mening dat deze verwijderd dienen te worden nu de registraties in strijd zijn met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De commissie komt tot het oordeel dat de registraties niet aangepast hoeven te worden. Zij licht dat als volgt toe.

Beoordelingskader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument om de achterstandscodering en de bijzonderheids-codering 2 te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoons-gegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties 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 bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn 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]

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

3.5 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar zichtbaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld op de door BKR verstrekte overzichten.[3] In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 13 augustus 2026. Of van dit beginsel afgeweken moet worden ten gunste van de consument, is afhankelijk van de uitkomst van een afweging van de door de bank en de consument gestelde belangen. Indien het belang van de bank zwaarder weegt dan het door de consument gestelde belang, hoeft de bank de registraties niet te verwijderen.

Belangenafweging

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

3.7 In overweging 2.7 zijn het bezwaar van de consument en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden weergegeven.

3.8 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de registraties behouden moeten blijven. Een BKR-registratie dient zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector. Hoewel de wens van de consument om een woning te kopen niet onbegrijpelijk is, is deze wens onvoldoende om het verwijderen van de BKR-registraties te rechtvaardigen, zeker nu op de hypotheek de afgelopen jaren achterstanden zijn ontstaan. Dergelijke informatie is relevant voor beoogde kredietverstrekkers. Het verwijderen van de coderingen kan leiden tot onverantwoorde kredietverstrekking, zo stelt de bank. Daarnaast voert de bank aan dat er kredietverstrekkers zijn die bereid zijn een krediet te verstrekken aan een consument met een AH-codering in het CKI.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank haar zwaarwegende belangen tot behoud van de registraties voldoende heeft onderbouwd. De ontstane schuld heeft gedurende een periode van vier jaar voortbestaan waarbij de consument een overeengekomen betalingsregeling niet is nagekomen. De schuld is pas een jaar geleden afgelost. Het verzoek van de consument tot verwijdering komt daarmee veel te vroeg. Daarnaast zijn er ook door andere instanties bijzonderheidscoderingen opgenomen in het CKI.

Niet is gebleken dat de registraties in strijd zijn met de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit. Dit is ook niet nader door de consument onderbouwd. De consument stelt dat het feit dat hij door de registraties belemmerd wordt in de aankoop van een woning, een schending is van zijn grondrecht op huisvesting. De commissie is van oordeel dat geen sprake is van schending van dit grondrecht.

[3] Artikel 14 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage.

Immers heeft de consument thans onderdak, en is de aankoop en het bezit van een woning geen recht waarop een beroep kan worden gedaan. Voor huisvesting kan ook op andere manieren worden zorggedragen.

3.10 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij thans in een stabielere financiële situatie verkeert en hij uiteindelijk wel de benodigde maatregelen heeft getroffen om zijn schuld volledig af te kunnen lossen, is dit onvoldoende om het oordeel van de commissie in zijn voordeel te laten uitvallen. De commissie ziet het belang van de consument om een eigen woonplek te hebben, maar die wens is onvoldoende noodzakelijk om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. De consument heeft daarbij onvoldoende aannemelijk gemaakt, onderbouwd met stukken, dat hij geen andere woonplek kan vinden.

Conclusie

3.11 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de consument onvoldoende zwaarwegende belangen heeft aangevoerd voor verwijdering van de registraties en dat de bank voldoende zwaarwegend belang heeft bij handhaving van de registraties. Naar de mening van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen mogelijke kredietverstrekkers bij hun overweging krediet te verstrekken aan de consument op de hoogte te zijn van de (recente) betaalhistorie van de consument. De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen.

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 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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

In deze bijlage zijn de in de uitspraak genoemde wet- en regelgeving opgenomen.

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI

In het Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

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.*
2. *(…)*
3. *(…)*
4. *(…)*
5. *Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd. (…)*
6. *(…)*
7. *(…)*
8. *(…)*
9. *(…)*
10. *Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderden, tenzij er sprake is van:*
    a. *Een onterechte registratie;*
    b. *Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;*
    c. *Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.*
11. *(…)*

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4. Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1. *„persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk 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 de 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 5. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. *Persoonsgegevens moeten:*

    a. *worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");*

    b. *voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");*

    c. *toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");*

    d. *juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");*

e. *worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");*

f. *door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").*

2. *De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht")*

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:*

   a. *(…)*

   b. *(…)*

   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.*

(…)