Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0269 (mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. A.J. van Putten, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 1 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Algemene verordening gegevensverwerking

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van bijzonderheidscode 2. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registratie wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een woning. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de bijzonderheidscode 2 terecht in het CKI is geplaatst. 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 commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 2 bij de registratie in het CKI op naam van de consument op 22 juli 2022 dient te laten verwijderen. De vordering van de consument wordt daarom gedeeltelijk toegewezen.

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. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 maart 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 en mevrouw [naam 1] (hierna: de echtgenote) zijn sinds maart 2006 samen eigenaar van de woning aan [adres] te Utrecht (hierna: de woning). In verband met de financiering van de woning hebben zij gezamenlijk een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten bij de bank. Op 23 maart 2006 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.

2.2 In februari 2019 is er bij de bank het vermoeden ontstaan van verhuur van de woning. Het zonder schriftelijke toestemming van de bank verhuren van de woning is in strijd met de afspraken die zijn gemaakt bij het afsluiten van de geldlening. Bij brief van 26 augustus 2019 heeft de bank de consument verzocht aan de bank te bevestigen dat er geen sprake (meer) is van verhuur van de woning en om een bewijs van inschrijving op naam van de consument op het adres van de woning. In een tweede brief van 26 augustus 2019 heeft de bank aan de consument meegedeeld dat zij opdracht hebben gegeven de woning te laten taxeren. Op 22 januari 2020 heeft de bank de vordering opgeëist op grond van verhuur van de woning zonder schriftelijke toestemming van de bank en een code 2 geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Op 9 juli 2020 heeft de bank de executie van de woning aangezegd. De consument heeft hierop via een kort geding geprobeerd om de executoriale verkoop van de woning tegen te houden; de rechter heeft dit verzoek op 21 oktober 2020 afgewezen. Ook heeft de bank het huurbeding ingeroepen. en is zij een procedure gestart tegen de (onder)huurders. Op 28 oktober 2020 heeft de rechtbank de bank in het gelijk gesteld. Eind 2020 is de woning onderhands verkocht aan [bedrijfsnaam]. Hierna heeft [naam 2], de zoon van de consument (hierna: de zoon), de woning van [bedrijfsnaam] gekocht. Daardoor kon de consument in de woning blijven wonen.

2.4 De bank heeft bij de registratie in het CKI de werkelijke einddatum 1 februari 2021 laten plaatsen. De BKR-registratie zal op grond van de vijfjaarstermijn tot 1 februari 2026 zichtbaar zijn.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van bijzonderheidscode 2 die in het CKI is geplaatst.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat onderhavige registratie een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd is met de beginselen van proportionaliteit. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument stelt dat hij een groot belang heeft bij de verwijdering van zijn negatieve BKR-registratie. Hij heeft de wens de woning van de zoon te kopen. Door de registratie wordt hij beperkt in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de woning. Zijn gezondheid wordt door de huidige situatie verslechterd, hij heeft de woning nodig om tot rust te komen en te herstellen.
- De verhuur is nooit door de bank bewezen. Een medewerker van de bank heeft aangegeven dat de woning te huur is aangeboden via een makelaarssite. De betreffende makelaar heeft in een verklaring bevestigd dat de woning nooit is verhuurd. Daarnaast zijn er verschillende verklaringen, waarin wordt gesteld dat hij zelf de woning bewoont en er geen medebewoners zijn gezien. Door aannames en vermoedens is de woning door de bank geveild en verkocht. Dit is nooit met de consument besproken.
- De bank heeft zonder toestemming van de consument stukken opgevraagd bij de gemeente Utrecht.
- De brieven gericht aan de consument die namens de bank zijn verstuurd, heeft de consument nooit ontvangen. De brieven zijn naar het adres van de echtgenote, waarmee hij geen contact meer heeft, verstuurd.
- De bank heeft een geveltaxatie ingezet. Een geveltaxatie kan alleen worden ingezet als er geen medewerking wordt verleend. Hiervan was geen sprake, de consument was te allen tijde bereid om mee te werken.
- Er is op dit moment geen restschuld. Ook zijn er geen achterstanden of andere schulden.

Het verweer

2.6 De bank heeft het volgende verweer gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registratie als volgt aangegeven.

Het is belangrijk dat kredietinstellingen problemen met geldleningen registreren bij BKR. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de registratie terecht is en proportioneel. Het verhuren van een woning zonder toestemming van de bank is een opeisgrond. De bank ziet geen reden om dit aan te passen. In het kader hiervan geeft de bank de volgende toelichting:

- Vanaf 2014 zijn er voor het eerst achterstanden ontstaan op de afbetaling van de geldlening. Om de betalingsproblemen op te lossen heeft de bank een aantal regelingen met de consument getroffen. In 2018 bleek dat het woonadres van de consument afweek van het adres van de woning. Omdat het niet lukte met de consument in contact te komen, heeft de bank de woning onaangekondigd bezocht. Hierbij kwam naar voren dat de woning mogelijk werd verhuurd aan meerdere bewoners. Uit nader onderzoek bleek dat er meerdere bedrijven op het adres van de woning stonden ingeschreven, waaronder een prostitutiebedrijf. Tevens kwam naar voren dat er bij ABN AMRO Bank N.V. gelden werden afgeschreven met de omschrijving 'huur'. Indien dit het geval is zou er sprake zijn van verhuur, dit is fraude en in strijd met de gemaakte afspraken bij het aangaan van de geldlening. Op 26 augustus 2019 heeft de bank de consument twee brieven verstuurd inzake verhuur en taxatie van de woning. De consument heeft niet meegewerkt aan de taxatie en de bank heeft opdracht gegeven voor een geveltaxatie. Na ontvangst van het rapport heeft de bank op 22 januari 2020 de klantrelatie opgezegd, de geldlening opgeëist en een bijzonderheidscode 2 gemeld bij BKR. Pas na het opeisen heeft de consument stukken aangeleverd. Uit een afschrift uit de basisregistratie personen van 28 januari 2020 bleek dat de consument vanaf 9 november 2009 de woning bewoonde, terwijl de woning al in 23 maart 2006 in eigendom is verkregen. Ook bleek dat er nog vier andere personen op hetzelfde adres stonden ingeschreven.
  Uiteindelijk is de bank een veilingtraject gestart. Hierop volgde een kort geding en heeft de bank het huurbeding ingeroepen. Zowel in het kort geding als in de inroeping van het huurbeding is de bank in het gelijk gesteld. Uiteindelijk is er een onderhands executiebod geaccepteerd en is de woning eind 2020 overgedragen.
- De consument heeft aangegeven dat de bank bij de gemeente stukken heeft opgevraagd. Hierover is bij de bank niets bekend.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registratie die op naam van de consument is geplaatst, moet laten verwijderen. De commissie oordeelt als volgt.

Is de registratie van bijzonderheidscode 2 technisch juist?

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het CKI-reglement (achterstanden en) bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. In dit geval heeft de bank op grond van dergelijke bijzonderheden (verhuur zonder toestemming) de gehele vordering opgeëist. Dat moet op grond van het CKI-reglement worden vermeld in het CKI. De bank heeft dus volgens de voorschriften van het CKI-reglement gehandeld. De registratie van bijzonderheidscode 2 is daarom technisch juist.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] 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 registratie. De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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] Om te kunnen oordelen of de registratie disproportioneel is, zal er dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 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 consument heeft de wens de woning, die nu eigendom is van de zoon, te kopen.

---

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

3.6 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. In deze zaak is sprake van verhuur zonder schriftelijke toestemming van de bank. De consument handelt hiermee in strijd met de gemaakte afspraken. Bijzonderheidscode 2 is terecht geplaatst en moet worden gehandhaafd. De bank heeft hiermee haar belang voldoende aangetoond.

3.7 De commissie moet het er op houden dat de vordering door de bank wegens verhuur zonder toestemming terecht is opgeëist. Dit is namelijk door de rechter vastgesteld, en de consument is daarvan niet in hoger beroep gegaan. Verder is de commissie zelf niet bevoegd om hierover te oordelen. Het door de bank gestelde belang bij handhaving van de registratie weegt daarom zwaar.

3.8 Daartegenover staat dat op de zitting duidelijk is geworden dat de registratie een enorme impact heeft op de gezondheid en het welzijn van de consument. De registratie herinnert de consument aan het geschil dat hij heeft met de bank over de oorzaak waarvan hij zich, ondanks de rechterlijke uitspraken, niet kan neerleggen. Het belemmert hem om verder te gaan met zijn leven en heeft er toe geleid dat het contact met zijn familie is verbroken. Naar het oordeel van de commissie weegt ook dit zwaar. Verder weegt de commissie mee dat behalve het niet voldoen aan de verplichting om verhuur te melden (zonder dat de commissie daarbij iets af wil doen aan de ernst of verwijtbaarheid daarvan), uit de stukken blijkt dat de consument (in ieder geval in het recente verleden) geen betalingsachterstanden had en de vordering van de bank uiteindelijk ook geheel heeft voldaan. In die zin biedt het dossier geen aanknopingspunten dat sprake is van een risico op overkreditering.
De commissie komt in het licht hiervan en de hinder die de consument van de registratie ondervindt, tot de conclusie dat het door de bank gestelde belang bij handhaving van de registratie niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registratie 5 jaar lang in het CKI zichtbaar blijft. De commissie bepaalt daarom dat de vijfjaarstermijn met tweeënhalf jaar dient te worden verkort.
Daarnaast is de commissie van oordeel dat de bij de registratie geplaatste werkelijke einddatum van 1 februari 2021 geen getrouw beeld geeft van de werkelijkheid. De opeising van de vordering door de bank vond plaats op 22 januari 2020. Omdat het – zoals hiervoor al is overwogen – niet ging om een opeising in verband met wanbetaling, ziet de commissie aanleiding om voor de aanvangsdatum van de termijn van tweeënhalf jaar aan te sluiten bij deze datum van 22 januari 2020.

De bank dient de registratie daarom tweeënhalf jaar na 22 januari 2020, dus op 22 juli 2022 te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist als volgt:

- de bank dient de bijzonderheidscode 2 bij de registratie in het CKI op naam van de consument op 22 juli 2022 te laten verwijderen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, 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 bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
d hypothecair krediet eigen woning (HY);
(…).

Relevante bepalingen uit 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.
(…)