Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0895

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	31 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 oktober 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt verwijdering daarvan. De commissie oordeelt dat de registraties technisch juist zijn. Voorts 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 er geen reden is om de registraties wegens disproportionaliteit te schrappen. Het verwijderingsverzoek wordt 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie 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 Het staat de consument vrij de keuze voor een bindend of niet bindend advies tot de mondelinge behandeling of – als er geen mondelinge behandeling is – tot verzending van de uitspraak doorgeven of wijzigen. In deze zaak heeft de consument tijdens de procedure haar keuze voor een bindend advies gewijzigd in een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden. (Zie vraag 17.1 en 17.2 van het regelement.). Het bezwaar van de bank tegen de keuze van de consument wordt daarom afgewezen.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden heeft de consument bij de bank een hypothecaire geldlening met nummer [xxxxxxx893] (hierna: geldlening 1) en een hypothecaire geldlening met nummer [xxxxxxx734] (hierna: geldlening 2) afgesloten. Beiden geldleningen zijn in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) geregistreerd als een hypothecair krediet eigen woning voor een bedrag van € 0,- (HY). Bij beide geldleningen staat in het CKI vermeld dat zij '*lopend*' zijn.

2.2 Sinds 2014 is er op beide geldleningen sprake van een betalingsachterstand. Wegens de achterstand heeft de bank op 24 juni 2014 bij geldlening 1 de achterstand bij BKR gemeld en een achterstandscode A in het CKI laten plaatsen.

2.3 Op 1 februari 2018 heeft de bank voor beide geldleningen een brief naar de consument gestuurd, waarin opgenomen is:

> *"Ondanks meerdere herinneringen en maatregelen heeft u uw achterstand nog niet voldaan. Wij eisen daarom hierbij de hypotheeklening op, inclusief rentes, boetes, kosten en betalingsachterstand. Dat betekent dat u de totale hypotheekschuld aan ons moet terugbetalen."*
>
> […]
> ***"Gedwongen verkoop van uw woning***
> *Lukt het u niet om uw gehele hypotheekschuld in een keer aan ons terug te betalen? Dan moet uw woning met adres [x] in [plaats] helaas worden verkocht via een veiling. De kosten van de veiling komen voor uw rekening. De opbrengst van de verkoop gebruiken wij om uw hypotheekschuld af te lossen. De eventuele restschuld moet u volledig aan ons terugbetalen."*

2.4 Per 1 februari 2018 heeft de bank de totale schuld op geldlening 1 (€ 90.363,11) en geldlening 2 (€ 15.230,68) opgeëist en bij beide geldleningen een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. Per 13 februari 2018 heeft de bank bij geldlening 2 een achterstandscode A in het CKI laten plaatsen.

2.5 In september en december 2018 zijn door de consument de achterstanden op de geldleningen voldaan en heeft de consument hiermee een openbare verkoop van haar woning weten te voorkomen. Naar aanleiding van het voldoen van de achterstanden op de lopende geldleningen heeft de bank op 12 september 2018 bij geldlening 1 en op 8 december 2018 bij geldlening 2 een herstelmelding (H) in het CKI laten registreren.

2.6 In de periode hierna zijn er opnieuw achterstanden ontstaan en zijn de afgesproken betalingsregelingen door de consument niet nagekomen.

De bank heeft de consument meerdere keren per brief en via de inbox van de internetbankieren-omgeving van de consument verzocht de gemaakte afspraken na te komen en de betalingsachterstanden op beide kredieten te voldoen. Tot op heden heeft dit niet geleid tot het oplossen van de betalingsproblemen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering danwel wijziging van de registraties in het CKI. Ook vordert de consument vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van de registraties door de bank. Deze schade heeft zij begroot op € 200.000,-.

2.8 Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de onderhavige registraties onevenredig veel impact hebben op haar persoonlijke levenssfeer en dat ze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument stelt dat zij in 2018 de achterstanden aan de bank heeft voldaan en dat nu ten aanzien van beide geldleningen alles op orde is. De status *'lopend'* in het BKR is dan ook onjuist en onrechtmatig en dient gewijzigd te worden in *'beëindigd'*.
- De BKR-registraties belemmeren de consument in het verkrijgen van een aanvullende geldlening ten behoeve van de verbouwing/renovatie van haar woning. Zij wil gebruik maken van de overwaarde van haar koopwoning waardoor haar woonlasten zullen worden verlaagd. Ook wil de consument haar huis herstellen en beter isoleren Verschillende geldverstrekkers hebben haar aanvraag afgewezen.
- Haar koopwoning staat op instorten en ze heeft veel last van vocht en schimmel in de woning, veroorzaakt door slechte isolatie en lekkages. Dit levert een concreet gezondheidsrisico op voor haar en haar familie. De consument is van mening dat haar gezondheid belangrijker is dan het belang van de bank.
- De consument valt niet aan te merken als een risicogeval of wanbetaler waartegen de financiële sector zou moeten worden beschermd. Vanaf 1 september 2022 ontvangst zij haar WIA-uitkering op de 23e van de maand, waardoor ze tijdig de hypotheekbetalingen kan voldoen.

Het verweer

2.9 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Dient de status de geldleningen in het CKI te worden gewijzigd van lopend naar beëindigd?

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat, nu zij de betalingsachterstanden heeft ingelopen, de geldleningen in het CKI niet als '*lopend*' maar als '*beëindigd*' dienen te worden vermeld.

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Naar het oordeel van de commissie is de vermelding '*lopend*' bij de geldleningen juist. Beide geldleningen zijn immers nog niet beëindigd en er wordt op de geldleningen betaald, zodat '*lopend*' een juiste weergave is. De term 'beëindigd' wordt in het CKI enkel gebruikt wanneer de overeenkomst met de bank is beëindigd. Ten overvloede merkt de commissie op dat de herstelmelding (H) weergeeft dat de consument na de achterstandsmelding de achterstand tijdens de lopende overeenkomsten heeft ingelopen.

3.4 Uit het voorgaande volgt dat de vermelding '*lopend*' bij de geldleningen juist is en dus niet moet worden aangepast. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Dient de bank de registraties op grond van de belangenafweging te verwijderen?

3.5 Nu de commissie van oordeel is dat de registraties technisch juist zijn en verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is, moet de commissie op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties moeten worden verwijderd.

3.6 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen 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.

3.7 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank 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]

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

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 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]

3.8 Er zal 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.

3.9 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer **Fout! Verwijzingsbron niet gevonden.**.

3.10 De bank heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk enerzijds om consument te beschermen tegen overkreditering of andere (financiële) problemen en anderzijds voor kredietverstrekkers het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening. Vanaf 2014 zijn er betalingsachterstanden op de geldleningen. Deze achterstanden zijn zodanig opgelopen dat de bank op het punt heeft gestaan tot openbare verkoop van de woning over te gaan. Toch houden de betalingsachterstanden aan en zelfs nu heeft de consument haar hypotheekverplichtingen jegens de bank niet op tijd voldaan. De consument heeft haar financiële zaken dus niet op orde. De consument heeft de wens een verbouwing van haar koopwoning te financieren omdat deze op instorten staat. Dit is niet door de consument onderbouwd. Hoewel de bank begrip heeft voor de wens van de consument, ziet zij hierin geen aanleiding om de terecht geplaatste registraties te verwijderen. Juist in een situatie zoals die van de consument waarbij sprake was en is van ernstige financiële problemen dient de bewaartermijn van vijf jaar een extra groot belang, namelijk om herhaling op betalingsproblemen, maar vooral ook overkreditering, te voorkomen. Indien de consument nu de wens heeft een grote financiering aan te gaan met die haar maandlasten hoger maken dient de beoogt kredietverstrekker bij de financieringsaanvraag het kredietverleden van de consument te kunnen meewegen om zo een gedegen afweging te kunnen maken of krediet-verstrekking wel of niet verantwoord is.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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 consument niet meer in staat was om aan haar verplichtingen uit hoofde van de geldleningen te voldoen. Uit het dossier blijkt dat de consument al sinds 2014 structureel met betalingsachterstanden te maken heeft. Deze achterstanden waren dermate ernstig dat de bank zelf op het punt heeft gestaan tot openbare verkoop van de woning van de consument over te gaan. Hoewel de consument deze achterstanden heeft ingelopen, is thans weer sprake van een betalings-achterstand op de geldleningen. Daarbij komt dat de geldleningen nog lopend zijn. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Van een financieel stabiele situatie is op dit moment in ieder geval nog gen sprake. Daar komt bij dat sprake is geweest van structurele en steeds terugkerende betalingsachterstanden. Dat getuigt op dit moment niet van een goede en structurele betalingsmoraal.

3.13 De commissie realiseert zich dat de consument graag een aanvullende lening wenst af te sluiten voor de renovatie en isolatie van haar woning en zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de registraties heeft, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Daarnaast vindt de commissie dat de consument nog langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. De commissie wijst er tenslotte op dat de negatieve registraties automatisch na het verstrijken van de bewaartermijn van vijf jaar in 2023 zullen verdwijnen.

3.14 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registraties, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding.

3.15 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 niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI
Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

1 a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
(…)

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:

(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…).

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

(…).

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.
(…)