

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0707

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 april 2022
Ingediend door	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Datum uitspraak	22 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten vorderen verwijdering van de achterstands- en herstel melding (AH-codering) in het CKI bij BKR. De registraties zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ook oordeelt de commissie dat het belang van Obvion zwaarwegender is dan het belang van de consumenten. Het verwijderingsverzoek wordt daarom 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; 3) het verweerschrift van Obvion; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Obvion.
- 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 consumenten en Obvion 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 op 19 april 2004 een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten bij Obvion.

- 2.2 In december 2004 zijn er voor het eerst betalingsachterstanden ontstaan. Obvion heeft de consumenten herhaaldelijk verzocht om betaling met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) kan leiden.
- 2.3 Bij e-mail van 7 december 2016 heeft de toenmalige deurwaarder aan Obvion aangegeven tot loonbeslag over te gaan. Op 16 mei 2017 hebben de consumenten en Obvion een nieuwe betalingsregeling getroffen. Wegens het niet voldoen aan de betalingsregeling heeft Obvion op 12 september 2017 opnieuw het dossier overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder). Op 7 maart 2018 heeft Obvion aan de consumenten doorgegeven dat zij de deurwaarder zal verzoeken weer loonbeslag te gaan leggen.
- 2.4 Vanwege een oplopende betalingsachterstand heeft Obvion op 17 november 2018 een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI. Voorafgaand daaraan heeft Obvion (wederom) vele aanmaningen gestuurd met daarin de mededeling dat bij te late betaling een melding in het CKI gedaan zal worden. Op 16 januari 2019 is de achterstand ingehaald en is door Obvion een herstelcode (H) gemeld bij BKR. Vervolgens zijn er opnieuw achterstanden ontstaan die hebben aangehouden tot aan de algehele aflossing van de geldlening op 23 april 2021. Op 1 mei 2021 heeft Obvion een einddatum in het CKI laten registreren. De registraties zijn in verband met de vijfjarige bewaartermijn tot 1 mei 2026 zichtbaar.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten vorderen verwijdering van de in het CKI opgenomen AH-codering en voeren daartoe het volgende aan:
- 2.5.1 De consumenten willen van bepaalde financiële diensten gebruik maken. De BKR-registraties belemmeren hen daarin.
- 2.5.2 De consumenten geven toe dat er gedurende de geldlening structurele betalingsproblemen zijn geweest. Door een woningbrand, onterechte terugbetalingen aan de belastingdienst en UWV en diverse andere persoonlijke problemen, hebben de consumenten het jarenlang (financieel) zeer zwaar gehad. Om geld veilig te stellen voor het betalen van rekeningen en kosten van noodzakelijk levensonderhoud hebben de consumenten in de periode van augustus tot en met december 2018 bedragen overgemaakt naar de rekening van hun dochter. Van opzettelijk niet betalen aan Obvion is nooit sprake geweest.
- 2.5.3 De consumenten stellen dat de bedragen die in het verleden door de deurwaarder werden ingehouden telkens niet op tijd aan Obvion werden overgemaakt. Dit gebeurde ook in 2018.

Door de slechte communicatie tussen Obvion en de deurwaarder bleef er een achterstand bij Obvion openstaan, een achterstand, die er in feite helemaal niet was en zeker geen achterstand van meer dan drie maanden die bij BKR gemeld moest worden. Dit gebeurde echter wel. Op 17 november 2018 heeft Obvion een achterstandsmelding (A) in het CKI laten plaatsen. Deze melding is onterecht. Alle bedragen waren reeds voldaan. Pas half januari 2019 heeft Obvion een herstelmelding (H) gedaan.

- 2.5.4 De consumenten geven aan na een jarenlange zware periode eindelijk weer financieel gezond te zijn. De geldlening hebben zij kunnen oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker. Met het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldlening zijn de maandlasten verlaagd en hebben zij een financiële buffer kunnen opbouwen.

Het verweer

- 2.6 Obvion 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 deze zaak over?

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

Zijn de registraties technisch juist?

- 3.2 Obvion is verplicht om bepaalde feiten te melden aan BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige (krediet)overeenkomsten te melden en actueel te houden. Ook is Obvion verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscade (A) gemeld. Indien de achterstand wordt ingelopen en het krediet doorloopt wordt er een herstelcode (H) geregistreerd. Als de vordering is voldaan wordt een einddatum gemeld. De gegevens worden in beginsel na vijf jaar uit het CKI verwijderd.
- 3.3 Hoewel de consumenten de AH-codering onterecht vinden, hebben zij de feitelijke achterstanden op de geldlening niet betwist. In overweging 2.5.3 hebben de consumenten hun bezwaar tegen het plaatsen en handhaven van de registraties aangegeven. Obvion heeft aangegeven dat zij vanaf augustus 2018 niet hebben kunnen incasseren en dat ondanks de vele waarschuwingen de achterstand verder opliep.

Op 3 november 2018 heeft Obvion een vooraankondiging naar de consumenten gestuurd met de mededeling dat, om een BKR-melding te voorkomen, de achterstand binnen tien dagen aan Obvion moet worden betaald. Wegens het uitblijven van de betaling heeft Obvion op 17 november 2018 een achterstandscade (A) in het CKI laten registreren. De commissie concludeert dat de registraties technisch juist zijn en dat verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is. De stelling van de consumenten dat de deurwaarder bepaalde bedragen niet (tijdig) aan Obvion heeft (door)betaald wordt door de consumenten niet of onvoldoende met bewijs onderbouwd en ook overigens niet gedragen door de in het geding gebrachte stukken. Er is sprake geweest van langdurige en stelselmatige achterstanden, waarbij de consumenten vele malen zijn aangeschreven en gewaarschuwd voor een registratie in het CKI.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.4 Het verzoek van de consumenten 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.
- 3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Obvion 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.¹ Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.²

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 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.7 De consumenten hebben hun bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hun specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.5.
- 3.8 Obvion voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties 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. Om af te wijken van een correcte BKR-registratie moet er sprake zijn van bijzondere omstandigheden. Een dergelijke situatie is hier niet aan de orde. De noodzaak dat de AH-codering verwijderd moeten worden, is door de consumenten niet gesteld. Ook is niet vast komen te staan dat de registraties tot gevolg zouden hebben dat de consumenten geen gebruik meer zouden kunnen maken van financiële diensten. De consumenten geven zelf aan in 2021 een nieuwe hypothecaire geldlening te hebben kunnen afsluiten. Obvion is van mening dat de consumenten structurele wanbetalers zijn waartegen de financiële wereld moet worden beschermd. Zij verwijst daarbij naar het verloop sinds het aangaan van de geldlening en de voortdurende betalingsachterstand. Pas in 2021 hebben de consumenten de vordering geheel voldaan. De komende jaren zullen de consumenten moeten aantonen financieel stabiel te zijn. De door Obvion geplaatste registraties, welke zowel de consumenten als de financiële sector op dit moment beschermen tegen overkreditering, zijn dan ook terecht.
- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Obvion hiermee voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.
- 3.10 De commissie realiseert zich dat de consumenten mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in hun risicosfeer. De commissie merkt daarnaast op dat er sinds eind 2004 betalingsproblemen zijn geweest, deze structureel zijn geweest, de consumenten vele malen zowel schriftelijk als telefonisch op gewezen zijn, en het tot mei 2021 heeft geduurd voordat de vordering geheel is betaald. Daar blijkt geen goede betaalmoraal uit. Uiteindelijk heeft Obvion in 2018 de achterstand geregistreerd. Gelet op de betaalhistorie en de vele waarschuwingen kan dat Obvion niet worden aangerekend.

De consumenten onderbouwen daarbij onvoldoende hun belang en stellen geen bijzondere omstandigheden waaruit de commissie kan opmaken dat het op dit moment noodzakelijk is de coderingen te verwijderen en de bewaartermijn niet kan worden afgewacht. Daarnaast is sinds de laatste betaling in mei 2021 pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. In de komende periode moet blijken of de consumenten financieel voldoende stabiel blijven. Uit de overgelegde stukken kan de commissie niet opmaken dat al langere tijd sprake is van een financieel stabiele situatie.

- 3.11 Gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consumenten op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consumenten bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Daarnaast dienen de consumenten naar het oordeel van de commissie nog langer beschermd te worden tegen overkreditering. Tenslotte merkt de commissie op dat het een feit van algemene bekendheid is dat het met een AH-codering niet onmogelijk is een financiering te verkrijgen, hetgeen de consumenten kennelijk in 2021 ook is gelukt. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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 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

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 12

WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

I. 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.

(...)

e) Bij een hypothecaire kredietovereenkomst eigen woning geldt een termijn van drie (3) volledige maandtermijnen na de vervaldatum. In specifieke situaties geldt een termijn van drie (3) maanden na vervaldatum.

(...)

Artikel 13

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

I. 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

I 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

I 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);

(...).

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 I 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.

(...).

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

I. 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.

(...)