Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0060

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

Datum uitspraak	22 januari 2024
Klacht van	de consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste achterstandsmelding (A) en herstelmelding (H) in het CKI. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van de bank bij het in stand houden van de registraties en het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van de bank niet (langer) zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De BKR-registraties moeten daarom per 1 april 2024 uit het CKI verwijderd worden. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer R.C.J. Schoonen, jurist bij CoderingVrij.

1.3 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.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2019 een hypothecaire geldlening (hierna: het krediet) afgesloten bij de bank ten behoeve van de financiering van een woning. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

2.2 In de hypotheekofferte is ten aanzien van het betalen van de door de consument aangegane verplichting onder meer het volgende overeengekomen:

"Elke maand betaalt u de rente en andere bedragen. Deze maandelijkse betaling schrijft de Stichting Hypotheken Incasso op de eerste dag van de maand automatisch af van uw betaalrekening. U moet ervoor zorgen dat er genoeg geld op uw betaalrekening staat zodat wij het maandbedrag steeds van uw rekening kunnen afschrijven."

De maandbedragen van het krediet worden vervolgens via automatische incasso geïnd. Enkele maanden na het aangaan van het krediet zijn er achterstanden ontstaan in de betalingen van de maandverplichting omdat de incasso's niet verlopen zoals was overeengekomen. De bank heeft de consument hierover verschillende brieven verstuurd, waaronder sommatiebrieven.

2.3 Vanaf 2 maart 2020 heeft de bank ook telefonisch contact met de consument over de betalingsachterstand. Per e-mail van 2 maart 2020 heeft de bank de consument gevraagd een inkomsten/uitgaven formulier in te vullen. De consument heeft niet aan dit verzoek voldaan.

2.4 Omdat het niet lukt de betalingsproblemen op te lossen heeft de bank op 16 mei 2021 de consument een brief gestuurd waarin hij wordt gewezen op de gevolgen van een BKR-melding als de betaling 14 dagen na de datum van de brief niet is voldaan. Op 8 juni 2021 heeft de bank de achterstand bij het BKR gemeld en een achterstandscode (A) in het CKI laten plaatsen. Er is dan een achterstand van € 2.452,24.

2.5 Op 22 juni 2021 heeft de consument de achterstand op het krediet volledig hersteld en heeft de bank per die datum een herstelcode (H) in het CKI laten plaatsen. Deze registraties blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.6 De consument heeft op 2 augustus 2021 de bank verzocht de negatieve registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Dit verzoek is door de bank afgewezen. Op 14 juli 2023 heeft de consument opnieuw een verzoek tot verwijdering ingediend. Wederom heeft de bank dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert primair verwijdering van de achterstandscode (A) en herstelcode (H) (hierna: AH-codering) die in het CKI bij BKR zijn geplaatst en subsidiair verkorting van de registratietermijn van de AH-codering. Daarnaast maakt de consument aanspraak op de proceskosten.

2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties. De consument heeft de wens zijn krediet lopend bij een andere bank te verhypothekeren. Hierdoor zullen zijn (vaste) lasten aanzienlijk verminderen.
- Daarnaast heeft de consument ook een zakelijk belang. De consument heeft een eenmanszaak waarbij werkzaamheden worden verricht ten behoeve van het bouwen van constructies alsmede het bedekken van daken. Het betreft daarmee zwaar werk. Om het werk enigszins te verlichten is het voor de consument zeer wenselijk om een lift of hoogwerker aan te schaffen om zodoende (zwaar) materiaal en dergelijken op een gemakkelijke manier op (onder meer) daken te verkrijgen. Om dit te realiseren wenst de consument een (zakelijk) krediet te doen afsluiten dan wel een dergelijke machine te leasen. Beide belangen zijn onmogelijk door de AH-codering van de bank.
- De achterstand is destijds ontstaan, door een samenloop van omstandigheden. Naast zijn werkzaamheden vanwege zijn eenmanszaak verbouwde de consument in zijn vrije tijd zijn eigen woning. Hij onderkent dat hij in deze zeer drukke periode onregelmatig heeft betaald en niet aan zijn betaalverplichtingen heeft voldaan.
- Door een vergissing van de consument in 2021 zijn de overboekingen niet meer op een automatisch wijze verlopen, waardoor er een achterstand is ontstaan. Zodra de consument op de hoogte was van de achterstandsmelding bij BKR, heeft hij de achterstand binnen twee weken hersteld. De betalingen aan het krediet worden sindsdien maandelijks conform afspraak nagekomen. Het voornoemde toont aan dat sprake is geweest van een slordigheid aan de zijde van de consument. Dit maakt de consument echter geen wanbetaler waartegen de financiële branche (blijvend) moet worden beschermd.
- De consument verkeert in een financieel stabiele situatie. Het feit dat er geen andere negatieve BKR-registraties zijn of zijn geweest alsmede de goede jaarcijfers van zijn onderneming bevestigen dit. Er is geen reden de registraties nog langer te handhaven.

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 er primair om of de bank de AH-codering moet (laten) verwijderen uit het CKI en secundair of de bewaartermijn moet worden verkort. Daarnaast vordert de consument een proceskostenvergoeding.

3.2 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.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode (A) gemeld. Voordat de bank een achterstandscode meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als de consument de achterstand heeft hersteld. Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de bank een herstelcode (H).[4]

Is de AH-codering technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er in het verleden een achterstand is ontstaan op het krediet. De bank heeft aangetoond dat zij de consument op 16 mei 2021 per brief heeft geïnformeerd over de achterstand en haar verplichting om daarvan melding te maken bij het BKR. Ten aanzien van de herstelcode H stelt de commissie vast dat de consument de achterstand op het krediet twee weken na de achterstandsmelding heeft hersteld.

3.4 Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat de bank heeft voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.5 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[5] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 12 lid 3 onder b reglement CKI.
[5] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

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 BKR-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 verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[6]

3.7 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkings-verantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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 haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

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.

Belangenafweging

3.9 De door de consument gestelde en toegelichte belangen bij verwijdering van de negatieve registraties zijn hiervoor onder 2.8 vermeld.

3.10 De bank heeft aangevoerd dat hier sprake is van een langdurige schuldensituatie. De consument heeft direct na de totstandkoming van het krediet in april 2019 bij een andere bank een nieuw krediet van een bedrag van € 58.125,- afgesloten en in oktober 2019 nog een doorlopend krediet van een bedrag van € 2.000,-. Dit had voor de consument nieuwe financiële verplichtingen tot gevolg. Tegelijkertijd ontstaan in november 2019 de eerste problemen met de incasso voor de betalingen van het krediet. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. Daarnaast is de consument niet bereid geweest inzicht te geven in zijn inkomsten en uitgaven.
De consument heeft de wens om zijn krediet lopend bij een andere bank over te sluiten om zo zijn maandlasten te verlagen. Het rentepercentage voor een nieuwe hypothecaire geldlening zal echter niet veel lager zijn dan zijn huidige rentepercentage.

---

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

De wens van de consument om het krediet lopend bij een andere bank over te sluiten is geen gerechtvaardigde grond om de registraties te verwijderen of om de bewaartermijn te verkorten. Hetzelfde geldt voor de wens tot het aangaan van een zakelijk krediet voor de aanschaf van een lift of hoofdwerker.

3.11 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaarwegend meer is dat de registraties nog voor de volledige termijn van vijf jaar in het CKI zichtbaar moeten blijven. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.12 De commissie is van oordeel dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat er sprake is van een voldoende financiële stabiele situatie. Verder stelt de commissie vast dat, hoewel de consument gedurende een langere periode betalingsafspraken herhaaldelijk niet is nagekomen, de consument zelf heeft erkend dat hij slordig is geweest in het nakomen van zijn betalingsverplichtingen. Hij heeft zijn lesje geleerd en de kans op herhaling is klein. Daarnaast staan er geen andere negatieve registraties op zijn naam in het CKI.

3.13 De bank heeft aan de andere kant onvoldoende aangetoond waarom de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nog langer in het CKI zichtbaar te houden. De commissie komt in het licht hiervan en de hinder die de consument van de registraties ondervindt, tot de conclusie dat de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, op dit moment niet meer zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De consument heeft twee weken na de achterstandsmelding in het CKI de achterstand hersteld. Er is inmiddels bijna drie jaar van de bewaartermijn verstreken. De commissie acht in dit geval het verkorten van de bewaartermijn proportioneel en bepaalt daarom dat de bank de AH-codering op naam van de consument per 1 april 2024 dient te (laten) verwijderen.

Proceskostenvergoeding

3.14 De consument heeft vergoeding van de proceskosten gevorderd. Omdat de consument gedeeltelijk in het gelijk is gesteld, oordeelt de commissie dat de consument een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht. Zij stelt deze vergoeding vast op 50% van het hiervoor geldende tarief.

3.15 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar het Liquidatietarief Kifid behorende bij vraag 22 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022. De gedeeltelijk toegewezen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021). Dat betreft de tariefgroep voor vorderingen van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Liquidatietarief Kifid.

3.16 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De kosten van de procedure worden daarom vastgesteld op € 400,- (2 punten x het tarief van € 200,- voor beroepsmatig handelend professionals). De bank dient 50% van deze kosten aldus € 200,- aan de consument te vergoeden op een door de consument aan de bank door te geven bankrekeningnummer.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de achterstandsmelding (A) en herstelmelding (H) in het CKI op naam van de consument per 1 april 2024 dient te laten verwijderen;

- beslist dat de bank aan de consument een proceskostenvergoeding van € 200,- betaalt binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en

- wijst het meer of anders gevorderde 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

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 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

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 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) 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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.

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

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke consument dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke consument de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke consument een herstelcode (H).

Artikel 14

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.

(...)

Artikel 39

1. (...)
2. De zakelijke consument 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 consument stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke consument wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.