Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0905

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

Datum uitspraak	21 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	CMIS Nederland B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de kredietverstrekker bij een restschuld hypotheek (RH) geplaatste bijzonderheidscode 3 in het CKI van het BKR. Zij stelt dat deze registratie disproportioneel is en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering 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 kredietverstrekker; 4 de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 kredietverstrekker 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 en haar toenmalige partner hebben in 2006 bij de kredietverstrekker een hypothecaire geldlening (de geldlening) voor de financiering van hun gezamenlijk woning afgesloten.

2.2 In maart 2014 heeft (de advocaat) van de consument zich tot de kredietverstrekker gewend met een hulpvraag omdat de lasten van de geldlening niet meer betaalbaar waren. De kredietverstrekker heeft hierop de consument verzocht om inzicht te geven in haar financiële situatie. Er waren op dat moment nog geen achterstanden in de betalingen van de hypothecaire geldlening. In oktober 2014 is de kredietverstrekker benaderd door een financieel adviesbureau, dat optrad als bewindvoerder van de consument. Vanaf oktober 2014 is de achterstand in de betaling van de maandtermijnen van de geldlening verder opgelopen.

2.3 In maart 2015 heeft de kredietverstrekker een huisbezoek uitgevoerd op het woonadres van de consument, maar niemand aangetroffen. Daarna heeft de kredietverstrekker loonbeslag laten leggen op het salaris van de consument, omdat zij geen (deel)betalingen meer verrichtte. Eind april 2015 heeft de kredietverstrekker de laatste afdracht van de deurwaarder ontvangen.

2.4 In juni 2015 is de woning door de consument verkocht. Het verkoopbedrag was onvoldoende om de geldlening volledig af te lossen; daardoor was sprake van een restschuld. De kredietverstrekker heeft op 16 juni 2015 de restschuld (Restschuld Hypotheek, code RH) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

2.5 Tussen 2015 en maart 2017 is er veelvuldig contact geweest tussen de kredietverstrekker en de bewindvoerder over de restschuld. Vanaf mei 2018 kreeg de kredietverstrekker geen contact meer met de bewindvoerder. In juni 2018 heeft de kredietverstrekker een huisbezoek afgelegd omdat er geen contact meer gekregen wordt met de consument, maar niemand aangetroffen.

2.6 In maart 2019 heeft de kredietverstrekker via de deurwaarder een voorstel tegen finale kwijting in het minnelijke traject ontvangen voor 12% van de vordering. Dit voorstel is door de kredietverstrekker afgewezen.

2.7 Met ingang van 19 juli 2019 is de consument toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp). De kredietverstrekker heeft haar vordering van € 63.508,01 ingediend. Op 25 juli 2022 heeft de consument de Wsnp met een schone lei afgerond. In verband met het einde van de Wsnp heeft de kredietverstrekker een betaling van € 8.101,- ontvangen en heeft zij het resterende bedrag van haar vordering definitief afgeboekt. De kredietverstrekker heeft een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum in het CKI (laten) plaatsen. De kredietverstrekker had bij de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum eerst de datum 27 oktober 2022 geregistreerd in het CKI. Nadat de consument de kredietverstrekker in april 2023 had verzocht om verwijdering van de BKR-registratie, heeft de kredietverstrekker een bijzonderheidscode 2 uit het CKI verwijderd alsmede de datum bij de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum van de BKR-registratie aangepast naar 25 juli 2022 (zijnde de datum van het einde van de Wsnp). De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in juli 2027 verdwijnen.

2.8 De consument heeft de kredietverstrekker in april 2023 verzocht om de BKR-registratie uit het CKI te laten verwijderen; dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registratie uit het CKI althans aanpassing van de BKR-registratie.

2.10 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Zij voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn ontstaan nadat haar toenmalige partner in juni 2014 met de noorderzon is vertrokken en nooit meer is teruggekeerd. Hij was ook onvindbaar. De consument werd hierdoor in haar eentje verantwoordelijk voor alle schulden van de gezamenlijke huishouding (zoals de geldlening en een krediet bij een andere bank). Zij moest destijds alle eindjes aan elkaar knopen. Voordat haar ex-partner vertrok, had zij haar financiën op orde.

- De consument heeft op verschillende manieren geprobeerd om met de kredietverstrekker en andere schuldeisers tot een oplossing te komen; ze wist dat er financiële problemen waren en ze is niet weggelopen voor haar verplichtingen. De kredietverstrekker wilde niet meewerken aan een oplossing. De consument heeft sinds haar ex-partner haar met achterlating van alle schulden in juni 2014 is vertrokken, keihard gewerkt om alle vorderingen te betalen en heeft met behulp van een bewindvoerder en advocaat eerst getracht zelf deze kwesties op te lossen. Toen dit geen optie meer bleek, heeft zij mogen toetreden tot de Wsnp. Het Wsnp-traject heeft ze met een schone lei afgerond; dit laat zien dat haar verantwoordelijkheid heeft genomen en haar verplichtingen is nagekomen.

- De BKR-registratie belemmert – zoals ook blijkt uit de overgelegde afwijzingen van potentiële geldverstrekkers – de consument en haar gezin bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De consument en haar gezin wonen nu in een huurwoning. De betegelde tuin van die huurwoning is echter niet geschikt voor hun zesjarige zoon om buiten te spelen. De verhuurder weigert de tuin aan te passen en de consument wil, vanwege de kosten (minimaal € 10.000,-), die investering niet zelf doen. Daarbij komt dat de woonomgeving niet geschikt is voor jonge kinderen om zelfstandig buiten te spelen. De kleine kinderen worden door hangjongeren gepest en lastiggevallen. Het is voor de consument bijna onmogelijk om een andere huurwoning in de vrije sector te bemachtigen. Ook zijn de huurprijzen extreem hoog en vele malen hoger dan de hypotheeklast die zij (en haar echtgenoot) kunnen dragen per maand. Ook kan zij door de BKR-registratie geen eigen telefoonabonnement afsluiten.

- Er is sprake van een stabiele financiële situatie. De consument en haar echtgenoot hebben beiden een vaste baan. Ze hebben ook geen andere schulden of achterstanden. Ook heeft de consument circa € 2.000,- aan spaargeld. Beide ouders hebben aangegeven de consument en haar partner te willen helpen bij de aankoop van een woning door de kosten koper te schenken.

- De consument wil graag rust en het verleden afsluiten. Ze is psychisch en lichamelijk aangeslagen door alle stress en alle zaken die zij de afgelopen tien jaar heeft moeten doorstaan. Nu wil ze eindelijk verder kunnen met haar leven en toekomstplannen kunnen maken.

Het verweer

2.11 De kredietverstrekker 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de kredietverstrekker gehouden is de negatieve BKR-registratie van de consument te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de kredietverstrekker de BKR-registratie niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties door de kredietverstrekker terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De kredietverstrekker heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registratie.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoons-gegevens van de consument in. De kredietverstrekker 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.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn/haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[2] 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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de kredietverstrekker aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registratie aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.10.

3.8 De kredietverstrekker heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de kredietverstrekker en andere kredietaanbieders. Het verwijderen van de BKR-registratie zou geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven en het is te vroeg om de BKR-registratie nu al te verwijderen. De kredietverstrekker voert (onder meer) aan dat er sprake was van een forse restschuld en dat de financiële problemen dusdanig groot waren dat de consument is toegelaten tot de Wsnp. De kredietverstrekker heeft aan het einde van de Wsnp een bedrag van € 8.101,- van haar totale vordering € 63.508,01 ontvangen. Het overige bedrag is afgeboekt. Hoewel de kredietverstrekker begrijpt dat de consument een andere woning wil kopen of huren, is niet gebleken dat er sprake is van uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden. Bovendien leidt de koop van een woning tot grotere financiële- en onderhoudsverplichtingen.

---

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

Het algemene belang van continuering van de registratie weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument; aldus de kredietverstrekker.

3.9 Alhoewel de wens van de consument om een andere woning te kopen voorstelbaar is, heeft de kredietverstrekker met hetgeen hiervoor is overwogen voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de grote en langdurige schulden-problematiek, in staat kennis moeten kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie zal dat hierna toelichten.

3.10 De registratie is ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan haar verplichtingen jegens de kredietverstrekker te voldoen en zij zelf heeft besloten om de woning te verkopen. Dat de oorzaak hiervan ligt in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die de kredietverstrekker niet kan worden aangerekend maar binnen de risicosfeer van de consument valt.

3.11 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat zij er alles aan heeft gedaan om haar leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden en zij hiertoe uiteindelijk ook de Wsnp heeft doorlopen, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie. Daar komt bij dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door de substantiële afboeking (ruim € 55.000,-) die de kredietverstrekker heeft moeten doen.

3.12 De commissie acht verder nog van belang dat de Wsnp pas op 25 juli 2022 is afgerond en er pas een korte periode (ruim 2 jaar) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De commissie acht het gezien de korte tijd die sindsdien is verstreken van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie te vroeg. Dit geldt te meer nu er nog twee andere negatieve BKR-registratie op naam van de consument in het CKI staan.

3.13 Het spreekt voor de consument dat zij en haar partner een vaste baan hebben en ook over spaargeld beschikken. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, maar het is naar het oordeel van de commissie te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat krediet-verstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.14 De commissie realiseert zich dat de consument graag het verleden achter zich wil laten en zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de BKR-registratie 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. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af.

3.15 Het staat de consument wel vrij om de kredietverstrekker, wanneer een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, nogmaals te benaderen als er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument aantoonbaar (nog steeds) financieel stabiel is. De krediet-verstrekker zal dan mogelijk een andere afweging maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2024, 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 (Reglement CKI)

Artikel 13 Reglement CKI
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.

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;
(...)

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.
(...)