Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0211 (mr. R. Imhof, voorzitter, mr. C.P. Bleeker, mr. G. Alfrink, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Algemene verordening gegevensverwerking

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI van bijzonderheidscodes A, 2 en 3. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registraties wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een koopwoning. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de BKR-registraties terecht zijn geplaatst. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat er op dit moment geen reden is om de registraties wegens disproportionaliteit te schrappen. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid gestuurde 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 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 consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 7 januari 2000 ten behoeve van de aankoop van een bedrijfspand een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Vanaf 2015 zijn er achterstanden ontstaan op de afbetaling van de geldlening. Als gevolg hiervan heeft de bank op 6 maart 2015 een achterstandsmelding (bijzonderheidscode A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) geregistreerd. De achterstanden zijn hierna verder opgelopen en de onderneming van de consument is failliet verklaard.

2.2 De consument heeft een beroep gedaan op de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (hierna: WSNP) en op 1 mei 2016 is het WSNP-traject gestart. De consument heeft dit traject met goed gevolg doorlopen en op 18 december 2018 een schone lei-verklaring ontvangen.

2.3 Na het faillissement van de onderneming is in 2017 het bedrijfspand van de consument verkocht. De opbrengst was niet voldoende om de openstaande vordering van de bank te kunnen voldoen. Als gevolg hiervan heeft de bank tegen finale kwijting een bedrag van ruim € 35.000,- afgeboekt en de einddatum 18 december 2018 en bijzonderheidscode 3 geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscodes A, 2 en 3 in het CKI van BKR. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de negatieve registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd zijn met de beginselen van proportionaliteit. De consument voert daartoe het volgende aan.

- De consument woont in een huurwoning met een huur van € 735,- per maand. Wegens de hoge huurlasten heeft de consument de wens te verhuizen naar een koopwoning om zo te kunnen investeren in zijn toekomst. Onderhavige registraties vormen de enige belemmering voor het verkrijgen van een hypothecaire lening.
- De consument valt niet aan te merken als een risicogeval. De consument heeft een zeer goed betaalmoraal. Hij heeft een proactieve houding getoond en zich aangemeld voor een WSNP-traject.
  Hij heeft dit zeer zware traject goed doorlopen met een schone lei-verklaring als gevolg. De situatie op basis waarvan de coderingen zijn geregistreerd is veranderd.

De consument heeft een vast dienstverband en geniet een goed en stabiel inkomen. Hij heeft geen problematische schulden of betalingsachterstanden. De financiële sector hoeft dan ook niet te worden beschermd tegen de consument.

Het verweer

2.5 De bank heeft het volgende verweer gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registraties als volgt toegelicht. Zij stelt dat, ter bescherming van zowel de consument als andere financiële kredietverstrekkers, er op dit moment geen reden is de terechte en op juiste wijze geplaatste negatieve BKR-registraties te verwijderen dan wel tot inkorting van de registratietermijn over te gaan. In het kader hiervan heeft de bank het volgende gesteld:

- Het WSNP-traject dat de consument heeft moeten doorlopen is een zwaar middel waarvan enkel gebruik kan worden gemaakt in zeer ernstige schulden-situaties. De consument stelt dat de omstandigheden die ten grondslag hebben gelegen aan het ontstaan van de registraties niet meer aan de orde zijn en dat zijn positie op dit moment stabiel is. De bank benadrukt dat de stabiele financiële positie vooral het gevolg is van het feit dat de bank naar aanleiding van het WSNP-traject van de consument de volledige vordering heeft moeten afboeken.
- De negatieve BKR-registratie door de bank is niet de enige BKR-registratie van de consument. Er staan meerdere registraties bij verschillende andere krediet-aanbieders in het CKI.
- Dynamiet Nederland heeft namens de consument bij brief van 17 mei 2021 aangegeven dat de consument de wens heeft een woning te kopen. Door de aankoop van een eigen woning zouden zijn woonlasten dalen. De bank ziet geen zwaarwegend belang in het kunnen verlagen van woonlasten. Er bestaat ook geen recht om een woning te kopen.
- Bij repliek van 15 december 2021 heeft de consument aangegeven dat hij sinds begin 2021 met zijn partner in een woning woont die eigendom is van zijn partner. De consument heeft niet langer de wens te verhuizen. Het belang van de consument zou nu bestaan uit het verkrijgen van een hypotheek zowel op zijn naam als op naam van zijn partner. De consument heeft de wens een verbouwing van de woning waarin hij nu woont te realiseren. De bank acht de enkele wens om een hypotheek op twee namen af te sluiten geen zwaarwegend belang voor de verwijdering van terechte BKR-registraties. Daarnaast is het volgens de bank onduidelijk wat de noodzaak van de verbouwing is. Uit niets blijkt dat er sprake is van leefomstandigheden die het noodzakelijk maken dat een verbouwing moet worden uitgevoerd voordat de vijfjaarstermijn van de registratie in het CKI van het BKR is verstreken.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst, moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Zijn de bijzonderheidscodes A, 2 en 3 technisch juist geregistreerd?

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. De commissie oordeelt dat de bank volgens de vereisten van het CKI-reglement heeft gehandeld. De registratie is daarom technisch juist.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG

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

3.4 De registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de registratie. De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2] Om te kunnen oordelen of de registratie disproportioneel is, zal er dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.5 De consument heeft zijn belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registratie.

---

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

In eerste instantie heeft de consument aangegeven, in het kader van vermogensopbouw, de wens te hebben een woning te kopen om zo tot lastenverlichting te komen ten opzichte van zijn huurkosten. Bij repliek van 15 december 2021 heeft de consument aangegeven dat zijn wens bestaat uit het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van een verbouwing van de woning van zijn partner waar hij sinds begin 2021 woont.

3.6 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank voegt daaraan toe dat de registraties vijf jaar zichtbaar dienen te blijven als signaal naar de andere kredietaanbieders. Er is geen sprake van een spoedeisend belang met disproportioneel gevolg. De lange periode dat de consument betalingsproblemen heeft gehad, de hoge afboeking die de bank heeft moeten doen en het feit dat de consument niet alleen betalingsproblemen had met de bank, maar ook bij andere schuldeisers zijn volgens de bank genoeg redenen om de consument te beschermen tegen overkreditering.

3.7 De bank heeft hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.8 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registratie. De consument geeft aan dat zijn financiële situatie nu stabiel is, maar de huidige financiële situatie is mede ontstaan door de grote afboeking die de bank genoodzaakt was te doen. Gelet op voorgaande en de lange duur van de betalingsproblemen ziet de commissie geen aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie vindt een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook niet aan de orde. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1	er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2	de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3	de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4	de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5	de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3 Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4 De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd.

Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

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

(…)

i overige financiële verplichtingen (RO).

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) "persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;

2) "verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
(…)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkings-verantwoordelijke 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.
(…)