Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-740
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 februari 2017
Ingediend door	: "Consument"
Tegen	: Delta Lloyd Bank NV, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen "de Bank"
Datum uitspraak	: 2 november 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich over de BKR registraties en vordert dat de Bank deze laat verwijderen. De Commissie is van oordeel dat zowel de A-codering als de A3-codering conform de feiten en (technisch) correct zijn. Er is niet gesteld noch gebleken dat de Bank een verkeerde belangenafweging heeft gemaakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank niet gehouden is de BKR registraties van Consument te laten verwijderen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijbehorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het e-mailbericht van de Bank van 2 maart 2017;
- de reactie van Consument op het e-mailbericht van de Bank van 2 maart 2017;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.
De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn ex-partner hebben in 2008 bij de Bank gezamenlijk een hypothecaire geldlening afgesloten van € 133.320,- ten behoeve van de financiering van de woning aan de [Straatnaam] te [Plaatsnaam]. In 2012 zijn er achterstanden ontstaan in de betaling van de maandtermijnen. De Bank heeft Consument op 9 november 2013 gemeld dat de achterstand werd gemeld bij het BKR.

2.2 Op 22 juli 2014 heeft de advocaat van Consument het volgende geschreven aan de Bank:

"U hebt cliënt verzocht een onherroepelijke volmacht te ondertekenen betreffende de verkoop van de onroerende zaak aan de [Straatnaam] te [Plaatsnaam]. Op basis van de onderliggende stukken heb ik cliënt geadviseerd dit niet te doen.

Uit bijgaand rapport van de deskundige, naar de inhoud waarvan ik u verwijs, blijkt dat cliënt onvoldoende en onjuist is voorgelicht bij de aankoop en financiering van deze onroerende zaak. De conclusie van de deskundige is glashelder. Voor de aankoop van deze onroerende zaak had de bank cliënt geen financiering mogen verstrekken. Sterker nog, geen enkele bank zou dit in 2008 bij een dergelijke aanvraag hebben gedaan. Nu de bank dat wel heeft gedaan, heeft zij de op haar rustende zorgplicht geschonden.

Cliënt verkeert thans in de situatie dat de verkoop van de onroerende zaak hem met een restschuld confronteert. U bent er van op de hoogte dat de ex echtgenote van cliënt vanwege zeer ingrijpende omstandigheden geen verhaal biedt. Dat cliënt met een enorme restschuld blijft zitten bij verkoop van de onroerende zaak was, zo blijkt, door de bank te voorzien op het moment van verstrekken van financiering. De bank had cliënt dienen te beschermen tegen dit gevaar door hem de financiering te weigeren. Door dit niet te doen heeft de bank onrechtmatig gehandeld tegenover cliënt.

Namens cliënt stel ik de bank hierbij uitdrukkelijk aansprakelijk voor de schade die cliënt lijdt, heeft geleden en zal lijden ten gevolge van dit onrechtmatig handelen."

2.3 Op 3 oktober 2014 heeft de Bank het volgende geschreven aan de gemachtigde van Consument:

"Wij hebben elkaar op 23 september 2014 gesproken over dossier [naam]. In deze e-mail leest u hier meer over.

Verkoop van de woning
Vanwege gebeurtenissen en de beperkende verkoopvoorwaarden is de woning zowel onderhands als op een executieveiling onverkoopbaar. Zoals aangegeven willen wij de woning terug verkopen aan de familie X.

Finale kwijting
Gezien de bijzondere omstandigheden in dit dossier zijn wij bereid, onder voorwaarden, [naam] finale kwijting te verlenen voor de restantschuld. De voorwaarden voor finale kwijting:

- *[naam] moet de notariële volmacht tekenen;*
- *Hij moet de nieuwe sleutels afgeven van de woning.*

Graag horen wij voor 10 oktober 2014 of uw cliënt zich kan vinden in de bovenstaande oplossing."

2.4 De gemachtigde van Consument heeft de Bank op 9 oktober 2014 bericht dat Consument akkoord gaat met het voorstel. Op 15 oktober 2014 heeft de gemachtigde aan de Bank gevraagd of de Bank kan bevestigen dat de finale kwijting ook ziet op verwijdering van een eventuele met de kwestie verband houdende registratie bij BKR.

2.5 De Bank heeft op 16 oktober 2014 gereageerd op de e-mail van de gemachtigde van Consument en het volgende geschreven:

"In uw e-mail van 15 oktober 2014 stelt u ons een vraag. Hieronder leest u hier meer over.

A-codering
Bij een hypotheeklening zijn wij wettelijk verplicht om een A-codering te plaatsen bij vier maanden achterstand. Daarnaast wordt bij het toekennen van finale kwijting een A3 codering geplaatst. De coderingen blijven vijf jaar zichtbaar na inlossen van de hypotheek."

2.6 Op 24 oktober 2014 heeft de gemachtigde van Consument geschreven aan de Bank dat Consument de volmacht heeft ondertekend en de sleutels heeft afgegeven.

2.7 Op 19 december 2014 is de woning aan de [Straatnaam] te [Plaatsnaam] onderhands verkocht. De restschuld van ongeveer € 100.000,- is kwijtgescholden door de Bank.

2.8 Consument is het niet eens met de registraties (A en A3) bij het BKR en heeft een klacht ingediend bij de Bank. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument
3.1 Consument vordert verwijdering van de registraties bij het BKR te Tiel.

Grondslagen en argumenten daarvoor
3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument heeft voldaan aan alle voorwaarden voor finale kwijting. Consument en de Bank zijn echter niet overeengekomen dat de finale kwijting ook zou zien op eventuele kwesties die verband houdend met de registraties bij het BKR. Er is niet gesproken over de achterstand en over het feit dat Consument al een tijd niet meer betaalde. Nadat de finale kwijting was aangeboden en nadat de voorwaarden voor de finale kwijting zijn medegedeeld is pas medegedeeld dat de A-codering wordt geplaatst. De advocaat van Consument heeft niet met de Bank gesproken over de coderingen.
- De BKR registraties zijn onterecht. De hypothecaire geldlening had namelijk niet verstrekt mogen worden. Consument voorzag betalingsproblemen en de enige mogelijkheid om hierover met de Bank in contact te komen was door het stopzetten van de maandelijkse betalingen.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De voorwaarden voor de finale kwijting zijn uitvoerig besproken met de toenmalige advocaat van Consument. De handhaving van de A-codering maakte onderdeel uit van de finale kwijting regeling. De persoonlijke omstandigheden van het geval en compassie met Consument hebben ertoe geleid dat de beslissing is genomen om de gehele restschuld inclusief achterstand persoonlijk te kwijten. De BKR achterstandscodering heeft men willen laten staan. Dit is ook duidelijk gecommuniceerd met de advocaat van Consument.
- Consument heeft zelf – na advies van zijn adviseur – de keuze gemaakt om de maandelijkse termijnen niet meer te betalen. Hij heeft nooit een beroep gedaan op financieel onvermogen. Consument was kennelijk niet bereid om de hypothecaire geldlening te betalen. Niet is gebleken dat Consument continu in contact probeerde te treden met de Bank. De coderingen zijn terecht. Consument heeft immers willens en wetens gedurende een lange periode een aanzienlijke achterstand laten ontstaan (€ 14.000,-).

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de beoordeling van de vraag of de Bank gehouden is de BKR registraties van Consument te laten verwijderen. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Vooreerst oordeelt de Commissie dat niet is gebleken dat het handhaven van de BKR registraties onderdeel uitmaakte van de regeling tegen finale kwijting en dat dit uitvoerig met de advocaat van Consument is gecommuniceerd, zodat de Commissie hierna overgaat tot de inhoudelijke beoordeling van de BKR registraties.

4.3 De Bank is als deelnemende kredietaanbieder gebonden aan het Algemeen Reglement CKI van het BKR (hierna: "BKR Reglement"). Op grond van artikel 19 van het BKR Reglement is de Bank gehouden om betalingsachterstanden van een hypothecair krediet te melden bij het BKR. Een code A wordt geplaatst bij een betalingsachterstand. Voordat de Bank overgaat tot registratie van een achterstand, is zij op grond van het BKR Reglement verplicht daarvoor te waarschuwen zodat een consument in de gelegenheid wordt gesteld de registratie te voorkomen.

Vast staat dat in 2012 betalingsachterstanden zijn ontstaan in de betaling van de maandtermijnen van het hypothecair krediet van Consument en dat de Bank op 9 november 2013 heeft gemeld dat de achterstand werd gemeld bij het BKR. De geregistreerde A-codering is daarmee conform de feiten en (technisch) correct.

4.4 Ten aanzien van het hypothecair krediet waarvoor in 2014 finale kwijting ten aanzien van de restschuld is verleend, is door de Bank een code 3 toegevoegd aan de registratie.
Een code 3 wordt geplaatst indien de Bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt en de consument niets meer hoeft te betalen. Op 16 oktober 2014 heeft de Bank aan de gemachtigde van Consument gemeld dat bij toekenning van finale kwijting een code 3 wordt geplaatst.

Hiermee is ook de registratie van code 3 in overeenstemming met de feiten en (technisch) correct. Daarbij merkt de Commissie op dat het feit dat Consument heeft voldaan aan de voorwaarden voor finale kwijting een registratie niet in de weg staat, nu deze overeenkomst los staat van de melding bij het BKR.

4.5 De registratie van persoonsgegevens en latere handhaving in het CKI van het BKR valt onder de werking van de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit houdt in dat bij een dergelijke registratie en ook de handhaving daarvan bij latere wijziging van de omstandigheden, voldaan dient te zijn aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit en wel zo dat de inbreuk op de belangen van de bij de verwerking van de persoonsgegevens betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel (het proportionaliteitsbeginsel) en dat het doel waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt in redelijkheid niet op een andere, voor de bij de verwerking van persoonsgegevens betrokkene minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt (het subsidiariteitsbeginsel). Zie HR 9 september 2011, ECLI:NL:HR: 2011: BQ8097). De Hoge Raad heeft in dit arrest onder rechtsoverweging 3.3 (d en e) overwogen dat bij de te maken afweging de omstandigheden van het geval in aanmerking moeten worden genomen.

4.6 De onderhavige registratie van persoonsgegevens heeft tot doel het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel gebied, waarbij onder andere wordt beoogd het beperken van krediet en betalingsrisico's voor deelnemers in de zin van het BKR Reglement, zoals bijvoorbeeld geldverstrekkers, en het voorkomen van overkreditering en andere problematische schuldsituaties bij betrokkenen, zoals consumenten.

4.7 Het belang van Consument is op dit moment gelegen in het feit dat hij zich door registratie belemmerd ziet in het oppakken van zijn leven. Consument heeft verder geen argumenten aangevoerd op grond waarvan zijn belang prevaleert boven het algemene belang ter zake het beperken van krediet- en betalingsrisico's voor kredietverstrekkers. Er is niet gesteld noch gebleken dat de Bank een verkeerde belangenafweging heeft gemaakt. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank niet gehouden is de BKR registraties van Consument te laten verwijderen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de

termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.