Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0436
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Interbank
Datum uitspraak	: 25 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en het Algemeen Reglement CKI (reglement CKI)

Samenvatting

De consument heeft een kredietovereenkomst gesloten met Interbank. In 2014 is een achterstand ontstaan die door Interbank is geregistreerd in het CKI van Stichting BKR. De consument is het er niet mee eens en vordert aanpassing van de bijzonderheidscodering 2 naar herstelcodering H. De commissie oordeelt dat de registraties terecht zijn. Ook heeft Interbank voldoende de belangen van de consument afgewogen. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Interbank; 4) de repliek van de consument, en 5) de dupliek van Interbank.

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 Interbank 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 4 november 2010 een kredietovereenkomst gesloten met Interbank. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR) geregistreerd.

2.2 In 2014 is een achterstand ontstaan in de terugbetaling van dit krediet. Hierdoor is de lening opgeëist door Interbank. Interbank heeft ook op 8 oktober 2014 de achterstandmelding A (Achterstand) en op 3 december 2014 de bijzonderheids-codering 2 (Opeising) in het CKI laten registreren.

2.3 De consument heeft op 16 december 2015 een betalingsregeling afgesproken met Interbank waarbij € 500,00 per maand zou worden afgelost in het kader van een schuldhulpverleningstraject. Dit traject is mislukt. Op 22 maart 2016 is de consument met Interbank een nieuwe regeling overeengekomen waarbij Interbank akkoord is gegaan met het fixeren van de op dat moment openstaande schuld van € 78.562,75. Dat betekent dat op dat moment geen rente meer over de vordering werd gerekend. De consument moest daarbij elke maand een bedrag van € 500,00 betalen aan Interbank tot de lening is afgelost.

2.4 De consument heeft een hypotheekaanvraag gedaan en die is als gevolg van de registratie afgewezen door SNS Bank op 8 december 2021.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bijzonderheidscodering 2 wordt omgezet naar de bijzonderheidscodering H. Daarnaast vordert de consument € 40.000,00. Dit is het bedrag dat nog openstaat en de consument volgens haar nog moet betalen doordat herstructurering van de hypotheek niet mogelijk is vanwege de registraties.

2.6 De consument heeft een betalingsregeling afgesproken die ze nakomt waardoor er volgens haar een herstelcode moet komen te staan. Deze betalingsregeling is met behulp van de schuldhulpverlening van de gemeente tot stand gekomen en heeft de consument zelfstandig voortgezet nadat het schuldhulpverleningstraject was gestopt. Voor zover de code wel juist is, vraagt de consument om aanpassing van de registratie, omdat zij nu onevenredig hard wordt geraakt. De consument stelt dat ze een nieuwe hypotheek zou kunnen afsluiten waardoor er meer financiële ruimte komt om het krediet bij Interbank af te lossen. Daarnaast wil de consument graag onderhoud plegen aan haar woning of eventueel een nieuwe woning kopen. De consument voelt zich niet gehoord en onbegrepen door Interbank. De consument heeft de contacten met het incassobureau ook als zeer bedreigend ervaren.

Het verweer

2.7 Interbank heeft verweer gevoerd. Voor zover relevant gaat de commissie daar bij de beoordeling op in.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de registraties van de consument terecht zijn, waarbij de belangen van de consument voldoende zijn meegewogen. De commissie oordeelt dat dit het geval is en gaat hieronder er verder op in.

3.2 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 Interbank is aangesloten bij het BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen Interbank en het BKR zijn geregeld in het reglement CKI. De relevante bepalingen uit het CKI zijn opgenomen in de bijlage. De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. InterBank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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-registraties 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 consument zwaarder wegen dan de belangen van de verwerkingsverantwoordelijke.

3.4 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 verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkings-verantwoordelijke 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 aan de verwerkingsverantwoordelijke 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 zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Kort gezegd moet ook hier een belangenafweging plaatsvinden tussen het belang van het handhaven van de registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Zijn de registraties technisch juist?

3.5 Allereerst oordeelt de commissie of de registraties technisch juist zijn. De consument meent namelijk dat de achterstandscode A wel juist is, maar dat in plaats van de bijzonderheidscode 2 de bijzonderheidscode H moet staan.

3.6 De achterstandscodering A is geplaatst nadat er een achterstand is ontstaan en de consument geïnformeerd was over de gevolgen van deze achterstand. Vervolgens is de bijzonderheidscodering 2 geplaatst, omdat Interbank vanwege deze achterstand de volledige vordering heeft opgeëist. Deze status is nog actueel, omdat de vordering nog steeds openstaat en het schuldhulpverleningstraject – waarbij een deel van de schuld tegen finale kwijting zou worden kwijtgescholden – is mislukt. Na het schuldhulp-verleningstraject heeft de consument alsnog uit eigen beweging samen met Interbank afgesproken een bedrag van € 500,00 per maand af te lossen. Dit is echter niet een situatie waarin de bijzonderheidscodering H wordt geplaatst. Dat gebeurt namelijk alleen als de achterstand tijdens de (reguliere) looptijd van de overeenkomst wordt hersteld. Daarvan is in dit geval geen sprake. Interbank heeft namelijk de gehele vordering opgeëist.

3.7 De commissie begrijpt de verwarring van de consument. De consument is weer begonnen met betalen en lost zo af op de lening. In die zin zijn de betalingen voor haar gevoel hersteld. Zoals hiervoor is overwogen is er echter sprake van een betalings-regeling die de consument heeft afgesproken en niet langer van een aflossing tijdens de reguliere looptijd, zoals deze plaats zou moeten vinden op deze lening. Er kan daarom geen bijzonderheidscodering H worden geplaatst. Overigens heeft de consument nog altijd een achterstand in deze betalingen, ook al betaalt zij grotendeels elke maand op tijd het bedrag van € 500,00. Deze betalingen zijn ter inlossing van die achterstand.

Zijn de belangen van de consument voldoende afgewogen?

3.8 Vervolgens kijkt de commissie of de belangen van de consument voldoende zijn afgewogen. De consument wil graag een herstructurering van de hypotheek waarmee zij onder andere de lening bij Interbank kan afbetalen. De overweging van Interbank om de registraties te laten staan, bestaat voornamelijk uit het beschermen van de consument tegen overkreditering en uit het beschermen van de financiële markt.

3.9 De belangen van de consument zijn door Interbank voldoende afgewogen bij het plaatsen en vervolgens handhaven van de registraties. Hoewel Interbank meerdere argumenten heeft aangevoerd, komen deze er vooral op neer dat de consument beschermd moet worden tegen overkreditering. De commissie begrijpt dat dit voor de consument een lastige situatie oplevert. Ze heeft een aanpassing van de registraties nodig om een herstructurering van de hypotheek te kunnen krijgen, waarmee zij de lening kan aflossen, maar Interbank houdt vast aan het standpunt dat ze eerst de lening moet aflossen om een aanpassing van de registraties te krijgen. De consument zit hiermee in een cirkel. De bescherming tegen overkreditering is echter belangrijk, niet alleen voor de financiële markt die op deze manier beschermd wordt tegen consumenten die in feite onvoldoende financiële middelen hebben om een lening aan te kunnen gaan, maar vooral ook voor de consumenten zelf die op deze manier beschermd worden tegen het aangaan van leningen die zij niet terug kunnen betalen. Het is gebleken dat het voor de consument al moeilijk is om deze lening terug te betalen, terwijl zij een bedrag betaalt dat onder het contractueel overeengekomen bedrag ligt. Daarnaast blijkt uit de overzichten dat in de afgelopen jaren niet altijd een bedrag van € 500,00 werd betaald, maar dat er soms een lager bedrag werd betaald of soms een maand of enkele maanden niet werd betaald. Ook staat er nog een aanzienlijk bedrag van de oorspronkelijke vordering open. Het belang van de consument bij het herstructureren van de hypotheek weegt daarom niet op tegen het belang bij handhaving van de registraties.

Conclusie

3.10 De registraties van de consument door Interbank in het CKI van de Stichting BKR zijn terecht. De consument vordert € 40.000,00 als schade vanwege de registraties. De commissie wijst deze vordering af, omdat de registraties terecht zijn. De klacht van de consument is ongegrond.

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 Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de Geschillencommissie Kifid in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de Geschillencommissie Kifid niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI
1.
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.
(…)

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.

Artikel 14 Reglement CKI
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 Reglement CKI
(…)
2. De zakelijke klant 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 klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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;
(…)

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.
(…)