Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0872 (mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: de Volksbank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	: 14 oktober 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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 de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en de kredietverstrekker 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 in 2006 een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechtsvoorganger van de kredietverstrekker ten behoeve van de financiering van een woning. Dit krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

2.2 In de hypotheekakte en de daarbij behorende algemene voorwaarden is een verbod van verandering van het onderpand en een verbod tot verhuur opgenomen.

2.3 Per brief van 14 mei 2020 heeft de kredietverstrekker de hypothecaire geldlening van € 150.225,- in één keer opgeëist, omdat is gebleken dat de consument de woning – in strijd met de algemene voorwaarden – had verbouwd tot drie woonunits die zij verhuurde.

2.4 Diezelfde dag is tevens een 2-codering (opeising) in het CKI geplaatst.

2.5 Op 20 mei 2021 heeft de consument het krediet volledig afgelost, waarna deze datum als werkelijke einddatum in het CKI is geregistreerd.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie.

2.7 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Zij heeft korte tijd in de woning gewoond en is toen verhuisd. De hypotheekadviseur heeft destijds het advies gegeven de woning te verhuren. De consument wist niet dat dit in strijd was met de hypotheekvoorwaarden. In 2020 wilde zij de hypothecaire lening oversluiten en toen heeft zij zelf eerlijk aangegeven dat de woning werd verhuurd. Daarop werd de hypothecaire lening in één keer opgeëist. Een betalingsregeling was niet mogelijk, zodat de consument haar vorige woning heeft moeten verkopen om de onderhavige lening af te lossen. Een BKR-registratie voor de duur van vijf jaar is gezien de omstandigheden een te zware straf. Zij heeft de hypothecaire lening vrijwel direct ingelost toen de kredietverstrekker daarom vroeg, verkeert in een financieel stabiele situatie en heeft er belang bij dat de registratie wordt verwijderd. Zij wil namelijk een hypothecaire lening afsluiten, zodat zij in haar panden (waaronder haar eigen woning) kan investeren, door onder meer (het dak) te isoleren en de keuken te renoveren.

Het verweer

2.8 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd. Voor zover van belang zal daarop bij de beoordeling worden ingegaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de kredietverstrekker de BKR-registratie die op naam van de consument is geplaatst moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registratie is geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist is. De consument stelt echter dat deze moet worden verwijderd, omdat zij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie 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 uitgangsput.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 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 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.[2]

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 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

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

3.8 Van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument is geen sprake. De consument stelt dat zij niet wist dat zij de woning niet in drie woonunits mocht opdelen of mocht verhuren, maar dit blijkt duidelijk uit de hypotheekakte en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden. De consument heeft de hypotheekakte ondertekend en wordt daarmee geacht bekend te zijn met de inhoud. Zij had dus kunnen en moeten weten dat zij zonder toestemming van de kredietverstrekker het pand niet mocht verhuren of een dergelijke ingrijpende verbouwing mocht uitvoeren. De kredietverstrekker heeft een kredietrisico gelopen doordat de consument in strijd met deze bepalingen heeft gehandeld. Er bestaat immers een niet te verwaarlozen risico dat een pand minder waard wordt als deze ingrijpend wordt verbouwd en wordt verhuurd. De consument valt een verwijt te maken van het feit dat zij dit risico (gedurende een lange periode) heeft doen ontstaan.

3.9 Daarnaast heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat sprake is van een financieel stabiele situatie. De consument beschikt over vermogen, maar dit vermogen bestaat uit panden die zij (met haar partner) in eigendom heeft en verhuurt. Overig eigen vermogen heeft de consument naar eigen zeggen niet. De financiële situatie van de consument geeft op dit moment dan ook onvoldoende aanleiding om tot verwijdering van de registratie over te gaan. Daar komt bij dat uit de stukken onvoldoende blijkt dat de consument een voldoende inkomen heeft om aan eventuele financiële verplichtingen te voldoen. Andere kredietverstrekkers dienen naar het oordeel van de commissie op de hoogte te kunnen zijn van de krediethistorie van de consument in hun overweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument op dit moment ook onvoldoende belang gesteld bij verwijdering van de BKR-registratie. De consument stelt dat haar belang erin is gelegen dat zij een nieuwe hypothecaire lening wil afsluiten om haar panden te kunnen verduurzamen en – zo heeft zij ter zitting opgemerkt – haar familie te kunnen terugbetalen. Hoewel dat op zichzelf begrijpelijke belangen zijn, heeft de consument onvoldoende duidelijk gemaakt dat het verkrijgen van een nieuwe hypothecaire lening de enige manier is waarop zij dit kan doen. De consument beschikt over meerdere panden die zij zou kunnen verkopen om de verbouwing te financieren en haar familie terug te betalen. Dat zij dit liever niet doet is op zichzelf niet onbegrijpelijk, maar is – mede gezien de hiervoor genoemde omstandigheden – onvoldoende om te concluderen dat het belang van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de kredietverstrekker. Tenslotte merkt de commissie hierbij op dat pas een relatief korte periode (1,5 jaar) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Die periode is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen spreken van een structureel stabiele financiële situatie en bovendien dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering.

3.11 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt 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 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

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 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; (…)

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. (…)