Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0028

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, mr. A.J. van Putten, leden, en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. De betalingsachterstand ontstond nadat zij van haar ex-partner gescheiden was en zij met hem had afgesproken dat hij de betalingen op het krediet voor zijn rekening zou nemen. Bovendien wil zij verder met haar huidige vriend en een woning kopen (mogelijk de huidige huurwoning, tegen een gunstige prijs). De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties verwijderd moeten worden. Er is geen grond voor het betalen van schadevergoeding.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 In 2003 heeft de consument met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een doorlopend krediet van € 35.000,- (hierna: het krediet) afgesloten bij een rechtsvoorganger van de bank. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 In 2007 zijn de consument en de ex-partner gescheiden. In hetzelfde jaar heeft de consument een relatie gekregen met haar huidige partner.

2.3 In 2015 bestond er een achterstand in de betalingen op het krediet. De bank heeft de achterstand per juni 2015 met een code A laten registreren in het CKI.

2.4 In 2017 zijn de consument en de bank een betalingsregeling overeengekomen. Er stond toen nog een bedrag open van € 26.544,73. Volgens de betalingsregeling zou de consument gedurende drie jaar maandelijks € 175,- betalen, in totaal € 6.300,-. Na betaling van dat bedrag zou de bank haar finale kwijting verlenen voor het resterende bedrag.

2.5 Op een gegeven moment kon de consument het overeengekomen maandbedrag van € 175,- niet meer betalen. Het maandbedrag is toen aangepast naar € 100,-. Uiteindelijk heeft de consument in mei 2021 de laatste betaling verricht en de bank heeft toen het resterende bedrag van € 20.450,53 kwijtgescholden. Per 1 juni 2021 heeft de bank dit verwerkt in het CKI, door een code 3 (afboeking) en een werkelijke einddatum te laten registreren. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de BKR-registraties uiterlijk vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

2.6 In mei 2020 heeft de bank in het kader van een compensatieregeling een rente-vergoeding voor het krediet van € 7.027,60 aangeboden. De consument heeft de door de bank opgestelde vaststellingsovereenkomst voor akkoord ondertekend, maar het bedrag is niet in mindering gebracht op het krediet.

De klacht en vordering

2.7 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties en heeft daarbij het volgende naar voren gebracht.

2.8 Toen de consument nog samen was met haar ex-partner, waren er weleens achterstanden in de betalingen aan de bank. Dit kwam door het werk van de ex-partner en doordat de ex-partner gokte. Dan nam de consument contact op met de bank en probeerden zij en de ex-partner die achterstanden zo goed mogelijk in te lopen. Nadat de consument gescheiden was van de ex-partner, heeft zij in het echtscheidingsconvenant laten vastleggen dat haar ex-partner zou zorgdragen voor de betalingen aan de bank. In ruil daarvoor heeft de consument geen alimentatie gekregen voor de zorg voor hun twee kinderen. Op een gegeven moment betaalde de ex-partner echter niet meer aan de bank. Hij is daarna de schuldsanering in gegaan. De consument hoorde naar eigen zeggen een tijdlang niets van de bank, maar op een gegeven moment wel en toen is de betalingsregeling getroffen (zie overweging 2.4).

2.9 De consument en haar huidige partner willen het huurhuis kopen waar zij nu in wonen. Zij hebben de mogelijkheid gekregen om hun huidige woning voor een gunstig bedrag te kopen, maar door de BKR-registraties kunnen zij daar geen hypothecaire geldlening voor afsluiten. De huidige woning heeft onderhoud nodig en de consument en haar partner willen graag aanpassingen verrichten, in verband met de gezondheid van de partner. Hij heeft een herseninfarct gehad en heeft daardoor fysieke beperkingen. Een andere optie zou zijn om een andere, toekomstbestendige woning te kopen.

2.10 Over haar huidige financiële situatie heeft de consument naar voren gebracht dat zij een vast contract heeft, zij verdient € 1.117,- per vier weken en haar partner heeft een jaarcontract, maar kan een vast contract krijgen. Hij verdient ongeveer € 3.500,- tot € 3.800,- per maand. De consument heeft geen andere schulden en zij betaalt al jarenlang de huur met haar huidige partner. De consument heeft gesteld dat zij dan ook geen financiële bescherming meer nodig heeft.

2.11 De consument is vijftien jaar geleden gescheiden en zit sindsdien nog steeds vast aan het krediet. Ze vindt het niet terecht dat zij nu nog een aantal jaar met de registraties te maken heeft. Sinds zij in haar huidige relatie zit, heeft ze heel goed in de gaten dat zij een financiële toestand als die met de bank geen tweede keer wil laten ontstaan. Nu willen de consument en haar huidige vriend verder. Hij heeft geen registraties op zijn naam, maar hij wordt wel belemmerd door de BKR-registraties op haar naam.

2.12 Verder heeft de consument erop gewezen dat de bank in 2020 een rentevergoeding van € 7.027,60 heeft aangeboden (zie overweging 2.6), maar dat zij daar niets van gezien heeft omdat haar ex-partner en diens bewindvoerder de benodigde gegevens niet konden doorzetten.

2.13 Tot slot heeft de consument naar voren gebracht dat haar ex-partner afspraken gemaakt heeft met de bank. Hij zou € 12.500,- betalen en finale kwijting krijgen, maar de ex-partner heeft toen gezegd dat de consument ook van het contract af moest. Dat laatste is niet gebeurd, aangezien de consument werd aangesproken voor het resterende bedrag.

2.14 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties laat verwijderen. Daarnaast heeft de consument gesteld dat zij € 210.000,- schade lijdt, omdat haar verhuurder de mogelijkheid geboden heeft om de huidige woning met een substantiële korting op de marktwaarde te kopen (€ 210.000,-).

Het verweer

2.15 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.16 Vanaf de aanvang van het krediet was het betaalverloop slordig en werden automatische incasso's gestorneerd.

Bovendien werd na de echtscheiding de afspraak inzake het terugbetalen van de lening niet goed nagekomen. Dit laatste is vervelend, maar valt volgens de bank in beginsel in de risicosfeer van de consument.

2.17 De consument is hoofdelijk aansprakelijk voor het krediet en is daar dus ook verantwoordelijk voor. Volgens de bank kan niet gezegd worden dat de consument zorgvuldig gehandeld heeft, omdat ze geen actie ondernomen heeft ter voorkoming van de achterstanden en ook niet op zoek gegaan is naar een oplossing. Volgens de bank verwees zij na de echtscheiding naar haar ex-partner voor de betalingen. Na veel verzoeken vanuit de bank heeft de consument wel in april 2017 een inkomsten- en lastenformulier ingevuld en is de bank in juni 2017 akkoord gegaan met het minnelijke traject.

2.18 Er is in mei 2021 voor een aanzienlijk bedrag van € 20.450,- finale kwijting verleend aan de consument.

2.19 De bank hecht veel waarde aan de bewaartermijn van vijf jaar. Die termijn beoogt immers een periode te stellen waarbinnen de stabiele financiële situatie moet worden behouden en is tevens van belang om de consument te beschermen tegen over-kreditering. Verder weegt het algemene belang van de registraties volgens de bank zeer zwaar.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR en of de bank schadevergoeding moet betalen. De commissie is van oordeel dat de registraties verwijderd moeten worden, maar dat er geen grond is voor schadevergoeding. Dit wordt als volgt toegelicht.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter 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 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.[2]

3.5 Er zal 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.

De belangenafweging

3.6 De commissie stelt voorop dat de BKR-registraties bedoeld zijn ter bescherming tegen financiële instabiliteit van de consument. In het onderhavige geval is in voldoende mate komen vast te staan dat de betalingsproblemen niet door de consument, maar door de ex-partner veroorzaakt zijn. De consument heeft immers naar voren gebracht dat de gokverslaving van de ex-partner een grote rol gespeeld heeft bij het ontstaan en het aanhouden van de achterstand. De bank heeft dit niet betwist. Verder staat niet ter discussie dat de consument en haar ex-partner hadden afgesproken dat de ex-partner de afbetaling van het krediet voor zijn rekening zou nemen. Vanwege het feit dat hij de schuld kennelijk ook hoofdzakelijk had veroorzaakt, ligt die afspraak ook voor de hand. Weliswaar is de consument in de relatie tot de bank hoofdelijk aansprakelijk voor deze schuld, maar gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden is de commissie van oordeel dat kredietverstrekkers en de consument zelf niet langer beschermd hoeven te worden door middel van de BKR-registraties. Bovendien heeft de consument belang bij verwijdering van de registraties, omdat zij met haar huidige partner de woning wil aanpassen of wil verhuizen en zij op dit moment de mogelijkheid hebben om hun huidige woning te kopen.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.7 De conclusie luidt dan ook dat de registraties verwijderd moeten worden op grond van de belangenafweging.

Schadevergoeding

3.8 De consument heeft vermeld dat zij € 210.000,- schade lijdt omdat zij de huidige woning niet kan kopen als gevolg van de registraties. Voor zover de consument hiermee heeft willen vorderen dat de bank haar een bedrag van € 210.000,- betaalt, wordt die vordering afgewezen. De vordering is namelijk niet voldoende onderbouwd, aangezien niet toegelicht is hoe dit bedrag is opgebouwd en waarom deze schadepost een gevolg is van het feit dat de coderingen waren geregistreerd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, in het CKI de bijzonderheidscodes op naam van de consument laat verwijderen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 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 2022, 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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

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

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

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

1. (…)

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 (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.

(…)