Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0921

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	24 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door bank geplaatste negatieve registraties. De consument stelt dat registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan of verkorting van de bewaartermijn. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt met name omdat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn financiële situatie op dit moment al structureel stabiel is. De bank dient wel de registratiedatum van de werkelijke einddatum bij de restschuld hypotheek in het CKI aan te passen naar de datum van het succesvol afronden van de schuldhulpverlening. De vorderingen worden voor het overige afgewezen.

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 het verleden heeft de bank aan de consument en zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire geldlening verstrekt (hierna: het krediet). Het krediet is door de bank als hypotheek eigen woning (HY) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Vanaf begin 2016 zijn er oplopende betalingsachterstanden op de betaling van de maandelijkse hypotheektermijnen ontstaan. Begin maart 2018 heeft de consument faillissement aangevraagd voor zijn eenmanszaak. Na het uitspreken van het faillissement zijn de achterstanden verder opgelopen. De bank heeft de consument diverse keren geïnformeerd over zijn achterstand en gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen de bank verplicht is de achterstand te melden bij BKR. Omdat de achterstand niet werd ingelopen heeft de bank op 19 september 2018 een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 Na overleg met de curator heeft de bank de woning van de consument in de verkoop geplaatst en in 2019 verkocht. Hierna heeft de bank een werkelijke einddatum van 28 oktober 2019 in het CKI laten registreren. Na de verkoop is een restschuld van € 31.440, 80 overgebleven en heeft de bank het dossier overdragen naar een incasso-bureau (hierna: het incassobureau). Op 6 december 2019 heeft de bank het krediet onder hetzelfde contractnummer in het CKI laten registreren als restschuld hypotheek (RH).

2.4 Het incassotraject heeft niet tot betaling van de vordering geleid. Bij vonnis van 19 mei 2020 is de consument toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (hierna ook: WSNP). Bij vonnis van 17 mei 2023 is de schuldsaneringsregeling geëindigd en is aan de consument een schone lei verleend. De bank heeft de resterende schuld van ruim € 30.000,- afgeboekt en op 18 mei 2023 een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI laten registreren. Die datum is ook als werkelijke einddatum bij het krediet geregistreerd. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI. De volgende registraties zijn thans zichtbaar in het CKI:

<u>Hypotheek eigen woning</u>
Code A 19 september 2018
Werkelijke einddatum 28 oktober 2019
Dit krediet wordt 28 oktober 2024 verwijderd.

<u>Restschuld hypotheek</u>
Code 3 18 mei 2023
Werkelijke einddatum 18 mei 2023
Dit krediet wordt 18 mei 2028 verwijderd.

2.5 De consument heeft de bank verzocht de registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van zijn verzoek om vroegtijdige verwijdering van de registraties. De consument vordert primair dat de bank de registraties verwijdert. Subsidiair vordert de consument verkorting van de bewaartermijn van de registraties. De consument voert daartoe het volgende aan.

2.7 De consument heeft de wens samen met zijn huidige partner (hierna: de partner) een hypothecaire geldlening te verkrijgen voor de verbouwing van de woning van de partner. De registraties belemmeren de consument hierbij. De consument heeft twee dochters en woont nu met één dochter in een 2k-appartement van 54m2. Zijn andere dochter is woonachtig bij de ex-partner. Wegens gebrek aan ruimte is het voor haar niet mogelijk om bij haar vader te overnachten. De dochter van de partner van de consument heeft een autisme spectrum stoornis. Ze kan niet goed tegen veranderingen en verhuizen zal voor haar gesteldheid dan ook niet goed zijn. De consument wil met zijn dochters intrekken bij de partner aangezien die woning aangepast is aan de eisen van de dochter van de partner. De woning zal om daar in te trekken moeten worden aangepast. De kosten hiervoor zullen circa € 20.000,- zijn. Volgens de consument is dit goedkoper dan huren of een nieuwe woning kopen.

2.8 De consument heeft in mei 2015 met zijn stiefmoeder een VOF opgericht met zijn vader en broer als zijn personeelsleden. Zijn stiefmoeder was verantwoordelijk voor de administratie, waaronder het beheer van de financiën. Hierna deden zich omstandigheden voor die het moeilijk maakten voor de consument om zich aan zijn financiële verplichtingen te houden. Hij kreeg onder ander te maken met een echtscheiding waaruit de verplichting voortkwam dat hij de tijdens het huwelijk ontstane schulden voor zijn eigen rekening moest nemen. In augustus 2016 is de vader van de consument ziek geworden. Zijn stiefmoeder heeft gebruik gemaakt van deze ongelukkige periode door de consument ertoe aan te zetten de VOF over te zetten naar een eenmanszaak waarna zijn stiefmoeder als werknemer door zou gaan. Zijn stiefmoeder bleef verantwoordelijk voor de zakelijke betalingen. De consument is toen geconfronteerd met een problematische financiële situatie. Eind 2016 heeft de consument zijn vader en stiefmoeder ontslagen. Hij heeft hen aansprakelijk gesteld voor de financiële schade die hij heeft geleden en heeft getracht om een deel van de schulden te verhalen op hen, maar dit is niet gelukt. In de loop van 2017 kreeg de consument kennis van het feit dat hij een fors opgelopen schuld aan de Belastingdienst had, die was opgelopen tot circa € 30.000,-. Om de onderneming te redden, heeft de consument toen € 36.500,- geleend van zijn moeder en stiefvader. Hierna heeft de consument geprobeerd met hulp van de gemeente tot een buitengerechtelijk schuldeisersakkoord (Bgz-regeling) te komen. De Belastingdienst wilde hier echter niet aan meewerken. Wegens het verder oplopen van de financiële problemen heeft de consument in maart 2018 het faillissement moeten aanvragen. De consument heeft de achterstanden bij de bank altijd proberen te voldoen ook na het faillissement totdat de curator hem verbood verdere betalingen te voldoen. Na opheffing in 2020 is de consument toegelaten tot een WSNP-traject, wat hij in 2023 met een schone lei heeft afgerond.

2.9 De consument geeft aan nu financieel stabiel te zijn. Na het behalen van een schone lei in 2023 heeft de consument geen schulden meer doen ontstaan. Hij is geen risicogeval. De consument heeft geen eigen onderneming meer en is sinds december 2021 werkzaam in loondienst op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en geniet daarbij van een stabiel inkomen. Als in 2028 de registraties worden verwijderd dan heeft het tien jaar geduurd voordat hij verder kan gaan met zijn leven. Daarbij komt dat de consument dan een leeftijd heeft bereikt wat het lastiger maakt een hypothecaire geldlening te verkrijgen, omdat hij dan dichter bij zijn pensioenleeftijd zit.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen, dan wel de bewaartermijn moet verkorten. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De commissie stelt wel vast dat er bij de registratie van de restschuld hypotheek voor de werkelijke einddatum een verkeerde datum is geregistreerd. De schuldhulpverlening is op 17 mei 2023 succesvol afgerond. Conform de bestendige lijn van de commissie dient de datum van de schone lei gehanteerd te worden als de werkelijke einddatum. De kredietverstrekker dient de registratiedatum van de werkelijke datum dan ook in het CKI aan te passen naar 17 mei 2023. De commissie merkt daarbij op dat de registratie van de hypotheek eigen woning op 28 oktober 2024 uit het CKI zal verdwijnen omdat dan de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties 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.

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

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 bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 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]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft onder 2.7 tot en met 2.9 zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en heeft de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.8 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De bank begrijpt de wens van de consument om samen te gaan wonen in de woning van de partner, maar de urgentie is door de consument onvoldoende aangetoond en kan naar de mening van de bank in ieder geval op dit moment, nog niet leiden tot verwijdering van de registraties. Pas zeer recent is er een einde gekomen aan een jarenlange situatie van ernstige schulden. Uit de door de consument verstrekte informatie kan de bank niet afleiden dat de consument zich nu in een structurele stabiele situatie bevindt. Daarbij merkt de bank op dat de huidige financiële situatie van de consument een rechtstreeks gevolg is van de substantiële afboeking die de bank en andere schuldeisers hebben moeten doen. De consument dient een langere periode van de bewaartermijn te benutten om zijn financiële stabiliteit meer vorm te geven. Dit geeft de consument ook de gelegenheid spaargeld op te bouwen en de gewenste verbouwing op die manier te financieren. Verder heeft de bank geconstateerd dat uit het CKI blijkt dat de er nog andere negatieve registraties op naam van de consument zijn. Het verzoek tot verwijdering komt veel te vroeg. De bank sluit echter niet uit dat een belangenafweging in de toekomst tot een andere uitkomst zal leiden.

---

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

Op dit moment geldt echter dat gelet op de betaalhistorie van de consument alsmede de korte duur die is verstreken sinds de aanvang van de bewaartermijn, de belangen bij behoud van de registraties dienen te prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.10 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke en zakelijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit zijn omstandigheden, hoe vervelend ook, die binnen de verantwoordelijkheid en risicosfeer van de consument vallen. Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij het WSNP-traject met een schone lei heeft beëindigd en thans over een vast dienstverband beschikt. Dit doet echter niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen uit het verleden. Daar komt bij dat de huidige financieel stabielere situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking van ruim € 30.000,- die de bank heeft moeten doen. Verder acht de commissie van belang dat het WSNP-traject pas in mei 2023 is afgerond. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.11 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het verbouwen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties op dit moment rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat er voor de consument en de partner geen andere financieringsmogelijkheden zijn om de verbouwing te kunnen realiseren.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument met zijn partner graag een nieuwe start wenst te maken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. De commissie is van oordeel dat dit belang van krediet-verstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie veel te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Van die financieel stabiele situatie is op dit moment naar het oordeel van de commissie nog geen sprake. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Vanwege al het vorenstaande wijst de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat hij (nog) structureel financieel stabiel is en een noodzakelijk belang heeft bij verwijdering van de registraties.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de kredietverstrekker de registratiedatum van de werkelijke einddatum van het krediet restschuld hypotheek in het CKI dient aan te passen naar 17 mei 2023 binnen 14 dagen na deze uitspraak;

- wijst het meer of anders gevorderde af.

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 2024, 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 2024, 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)