Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0922

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	6 december 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen respectievelijk de consument I, de consument II of samen 'de consumenten'
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam Regiobank gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten hebben een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consumenten hebben zij belang bij verwijdering van de registraties omdat zij hun woning willen opknappen en verduurzamen. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties nu nog moeten blijven staan. De vordering is 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consumenten na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 4 oktober 2023. De consument I nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: mevrouw [naam 3], klachtenmanagement en de heer [naam 4], specialist financiële zorg van de bank.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting zijn partijen nog in de gelegenheid gesteld om samen tot een oplossing te komen. Dat heeft echter niet tot een oplossing geleid.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank op basis van een variabele hypotheekrente.

2.2 Vanaf 2010 is meerdere keren sprake van betalingsachterstanden. Op 13 juli 2015 heeft de bank haar vordering overgedragen aan de deurwaarder voor het leggen van loonbeslag. In februari 2018 zijn de achterstanden ingelopen en wordt het dossier bij de deurwaarder gesloten.

2.3 In januari 2019 ontstaat opnieuw een betalingsachterstand. De consumenten zijn bij brief van 15 maart 2019 door de bank gevraagd de achterstallige vordering te betalen. Bij brief van 29 maart 2019 is het verzoek gedaan om een achterstand van € 1.401,66 te betalen. Daarbij is gewezen op de mogelijke verplichting van de bank om betalingsachterstanden bij het BKR te melden. Op 12 april 2019 heeft de bank nog een keer verzocht de ontstane achterstand te betalen en heeft daarbij medegedeeld dat binnen twee weken na deze brief de achterstand bij het BKR zal worden gemeld.

2.4 Bij brief van 18 juli 2019 heeft de bank de gehele vordering opgeëist vanwege het uitblijven van betaling van de achterstanden. Daarbij is aan de consumenten bericht dat de bank dit ook bij het BKR heeft gemeld en dat het leidt tot een 'negatieve' registratie (code 2).

2.5 Bij brief van 1 augustus 2019 heeft de bank aangekondigd loonbeslag te zullen laten leggen in verband met het uitblijven van het voldoen van de betalingsachterstanden. Op 13 augustus 2019 heeft de bank de deurwaarder opdracht gegeven om loonbeslag te leggen. In oktober 2019 gaat de bank (echter) akkoord met een betalingsregeling. Ook dit 'herstel' heeft de bank bij het BKR gemeld. De consumenten hebben vervolgens op 25 juni 2020 de achterstand ingelopen. Maar er ontstaat gelijk weer een achterstand zodat de deurwaarder het incassotraject voortzet per september 2020. In december 2020 hebben de consumenten de achterstanden weer ingelopen.

2.6 Samengevat plaatste de bank de volgende BKR-registraties:
- Achterstandsmelding 26-04-2019 (code A)
- Opeising 18-07-2019 (code 2)
- Herstelmelding 29-06-2020 (code H)

2.7 In 2021 ontstaat weer een achterstand omdat (automatische) incasso van de maandelijkse (rente)betaling van de hypothecaire geldlening niet kan plaatsvinden. De consumenten maken telkens een aantal weken later de betaling handmatig over aan de bank. In 2022 zijn de achterstanden hersteld. In maart 2023 ontstaat ook een achterstand omdat de incasso niet kan worden uitgevoerd. De betaling wordt door de consumenten later in de maand alsnog voldaan.

2.8 De consumenten hebben op 17 juli 2022 bij de bank het verzoek gedaan tot verwijdering van hun BKR-registraties. Dit verzoek wordt door de bank niet gehonoreerd. Het geschil heeft vervolgens geleid tot de klacht bij Kifid.

2.9 Tijdens de behandeling van de klacht bij Kifid, waaronder bij de hoorzitting, heeft de bank aangegeven bereid te zijn tot een heroverweging van het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties.

Daarbij heeft de bank de consumenten verzocht om verschillende stukken aan te leveren om de noodzaak van de verwijdering (het belang van de consumenten) te kunnen beoordelen. Op basis van de door de consumenten aangeleverde stukken heeft de bank aangegeven dat deze stukken geen inhoudelijke reactie zijn op de door haar gestelde vragen en dat zij op basis daarvan geen juiste belangenafweging heeft kunnen maken.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties. Zij voeren daartoe het volgende aan. Als gevolg van de BKR-registraties is het voor hun niet mogelijk om een extra (hypothecaire) financiering te krijgen voor het verbeteren, verduurzamen, isoleren van hun woning en het vervangen van de (in slechte staat verkerende) dakkapel. Daarnaast kunnen de consumenten daardoor ook niet naar een andere hypothecaire geldlening met een lagere (vaste) rente overstappen, al dan niet bij een andere bank. Over de recente betalingsachterstanden die zijn ontstaan, hebben de consumenten toegelicht dat deze zijn ontstaan doordat zij de betalingen maandelijks zelf overmaken maar dat de bank (rente)wijzigingen vaak te laat verstuurd zodat niet het juiste bedrag wordt overgemaakt. Zij zorgen er echter altijd direct voor dat het te weinig overgemaakte bedrag vervolgens alsnog wordt overgemaakt. Volgens de consumenten kunnen zij bij een andere geldverstrekker hun hypothecaire geldlening voordeliger afsluiten. Voor wat betreft hun dakkapel hebben zij een schaderapport overgelegd als gevolg van een lekkage op grond waarvan hun opstalverzekeraar ook een vergoeding heeft uitgekeerd. De consumenten willen deze echter gelijk verduurzamen/verbeteren, net als de rest van hun woning. Volgens de consumenten hebben zij voldoende financiële ruimte voor een aanvullende financiering en hebben zij hun financiën ook overigens goed op orde. De consumenten vinden hun belang bij verwijdering van de BKR-registraties groter dan het belang van de bank tot handhaving daarvan. Daarom vinden zij dat de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen.

Het verweer

2.11 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 om?

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of de bank de BKR-registraties van de consumenten moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI.

De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR- meldingen moet de bank doen?

3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om bepaalde in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende kredietovereenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.6 Uit de door de bank gestuurde brieven blijkt dat er meerdere betalingsachterstanden zijn geweest en dat de consumenten meerdere keren zijn gewaarschuwd dat de bank een betalingsachterstand (van meer dan 60 dagen) dient te melden bij het BKR. Omdat de consumenten de vorderingen van de bank niet (tijdig) hebben voldaan, mocht de bank overgaan tot het bij BKR melden van de achterstand (A-code per 26-04-2019). Bij brief van 18 juli 2019 heeft de bank de (gehele) vordering opgeëist en een code 2 melding gedaan bij het BKR. De consumenten hebben de achterstanden ingelopen en per 29 juni 2020 is een herstelmelding bij het BKR geregistreerd. De consumenten hebben de technische juistheid van de registraties in dit geval ook niet betwist. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.7 Volgens de consumenten gaan hun belangen bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registraties worden zij belemmerd bij het verkrijgen van een (aanvullende) hypothecaire lening voor het verbeteren van hun woning. Volgens de consumenten is onderhoud aan de woning noodzakelijk. Daarnaast willen zij hun woning verduurzamen. Zij kunnen daarvoor echter geen extra (hypothecaire) financiering krijgen vanwege de BKR-registraties. De consumenten hebben aangetoond dat de dakkapel van hun woning lekkage heeft gehad en dat zij daarvoor van hun verzekeraar een uitkering hebben ontvangen bedoeld voor herstel van de schade. Daarbij willen de consumenten echter ook isolatiemaatregelen treffen en eigenlijk ook de rest van hun woning verduurzamen. Hoewel het begrijpelijk is dat de consumenten dat willen doen, levert dit belang naar het oordeel van de commissie echter nog geen dwingende gerechtvaardigde gronden om de BKR-registraties te (laten) verwijderen. Uit de overgelegde stukken blijkt niet de (directe) noodzaak op grond waarvan het belang van de consumenten tot verwijdering van de BKR-registraties moet prevaleren boven het belang van de bank tot handhaving daarvan.

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consumenten op dit moment geen bescherming meer nodig hebben tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. In meerdere periodes gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening is sprake geweest van betalingsachterstanden, wat zelfs op enige moment tot loonbeslag heeft geleid. Ook recent (in maart 2023) is nog sprake geweest van een (korte) betalingsachterstand. Volgens de consumenten komt dat doordat de bank hen niet voldoende in gelegenheid stelt om het maandbedrag (wat zij handmatig overmaken) tijdig aan te vullen. De bank heeft echter aannemelijk gemaakt dat de consumenten voldoende tijd hebben om het juiste maandbedrag over te maken omdat de bank aan het begin van een maand de consumenten informeert over de (variabele) rente (indien deze is gewijzigd) die zij moeten betalen.

Als sprake is van een verandering van de (hypotheek)rente dan stuurt de bank op de 1e dag van de maand een brief en brengt zij het aangepaste maandbedrag per de 1e van de daaropvolgende maand in rekening. Het blijft daarbij de verantwoordelijkheid van de consumenten om tijdig aan hun betalingsverplichtingen te voldoen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank op dit moment nog voldoende belang, die dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren op grond waarvan de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd.

3.10 De commissie acht het niet uitgesloten dat over enige tijd een afweging in het voordeel van de consumenten zal uitvallen, met name indien de consumenten dan kunnen aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en geen betalingsachterstanden meer hebben laten ontstaan.

Wat is de conclusie?

3.11 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consumenten niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl