

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0401
(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. A.J. van Putten, leden en
mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 5 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument heeft in 2006 samen met zijn toenmalige partner en haar zoon een hypothecaire geldlening afgesloten. De consument was, evenals de partner en haar zoon, hoofdelijk aansprakelijk voor deze geldlening. Nadat de woning in 2017 is verkocht, is er een restschuld ontstaan. De consument heeft hiervan een derde voldaan waarna hij door de bank gekwetend is. De bank heeft een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert nu verwijdering van deze registratie. De commissie is van oordeel dat de registratie op naam van de consument technisch juist is maar dat deze desalniettemin verwijderd dient te worden. De belangen van de consument wegen zwaarder dan die van de bank. De commissie wijst de vordering toe.

I. De procedure

- I.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 bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- I.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.
- I.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 De consument is in 2006 tezamen met zijn toenmalige partner en haar zoon een hypothecaire geldlening aangegaan in verband met de aankoop van een woning door de zoon. De consument was, evenals de partner en haar zoon, hoofdelijk aansprakelijk voor deze geldlening. Nadat de zoon de hypotheeklasten niet meer kon voldoen, is de woning in 2017 verkocht. Hierbij is een restschuld van € 21.622,53 ontstaan.
- 2.2 In oktober 2018 wordt er in het kader van de hoofdelijke aansprakelijkheid van de consument een akkoord bereikt tussen hem en de bank waarbij de consument een bedrag van € 7.207,51 (zijnde een derde van de restschuld) heeft voldaan tegen finale kwijting.
- 2.3 De bank heeft een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum van 24 oktober 2018 op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.
- 2.4 In 2021 heeft de consument de bank benaderd met het verzoek de registratie te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de registratie. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag:
 - De consument is van mening dat de bijzonderheidscode 3 ten onrechte geplaatst is. Hij heeft namelijk zijn aandeel in de restschuld (zijnde een derde deel) direct voldaan. Zijn ex-partner en haar zoon hebben een afbetalingsregeling getroffen en voldoen daaraan. Er is daarom geen sprake van afboeking van een gedeelte van de schuld.
 - De consument stelt belang te hebben bij verwijdering van de registratie. Hij wil graag een hypothecaire geldlening af te sluiten voor de aankoop van een nieuwe woning, maar wordt daarin belemmerd door de registratie.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De bank stelt zich op het standpunt dat zij bijzonderheidscode 3 terecht in het CKI heeft laten plaatsen. Er is immers wel degelijk sprake van een afboeking van een gedeelte van de schuld.

De consument was hoofdelijk aansprakelijk voor de gehele restschuld maar na zijn betaling is hem kwijting verleend. De bank heeft dus ten aanzien van de consument een afboeking moeten doen. Daarnaast is het overige deel van de restschuld tot op de dag van vandaag nog niet volledig afgelost door de overige schuldenaren.

- 2.7 In haar belangenafweging heeft de bank meegenomen dat er aan de consument kwijting is verleend voor een aanzienlijk bedrag. De reden dat de consument op dit moment geen schulden heeft en financieel stabiel is, is gelegen in het feit dat de bank hem een groot gedeelte van de schuld heeft kwijtgescholden. Daarnaast is de wens tot het aankopen van een nieuwe woning een onvoldoende zwaarwegend belang.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de door haar op naam van de consument geregistreerde bijzonderheids codering in het CKI moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bijzonderheids codering inderdaad verwijderd moet worden. Dit wordt hierna toegelicht.

Is de BKR-registratie technisch juist?

- 3.2 Niet in geschil is dat de bank in 2006 aan de consument (en zijn toenmalige partner en haar zoon) een hypothecaire geldlening heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van de geldlening in het CKI.
- 3.3 Verder staat vast dat er in 2017 een restschuld is ontstaan na de verkoop van de woning. Voor deze restschuld waren de consument, de ex-partner en diens zoon ieder hoofdelijk aansprakelijk. Hoofdelijke aansprakelijkheid houdt in dat zij alle drie, los van elkaar, aansprakelijk gehouden kunnen worden voor de gehele restschuld. Een eventueel tussen de consument, zijn toenmalige partner en haar zoon gemaakte afspraak dat zij ieder een derde van de restschuld dragen, heeft ten opzichte van de bank geen juridische waarde. De bank mag bij ieder van de partijen de volledige restschuld verhalen.
- 3.4 De consument heeft in oktober 2018 een derde deel van de restschuld aan de bank voldaan. De consument stelt dat hij daarmee volledig heeft voldaan aan zijn verplichtingen. De commissie kan zich voorstellen dat de consument dit zo ervaren heeft, maar volgt op grond van hetgeen zij in 3.3 overwogen heeft de bank in haar standpunt dat er sprake is van afboeking van een gedeelte van de schuld.

Doordat de bank de consument kwijting heeft verleend na betaling van een bedrag van € 7.207,51, geeft zij hiermee het recht van invordering van de volledige schuld bij consument op. Ten opzichte van de consument vindt er daarom een afboeking plaats door de bank. Het is daarbij niet relevant of de bank het overige gedeelte van de schuld nog kan verhalen op de andere schuldenaren.

- 3.5 Nu deze afboeking meer dan € 250,- bedraagt, namelijk een bedrag van € 14.415,02, is plaatsing van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum van 24 oktober 2018 in het CKI terecht en technisch juist.¹ Verwijdering van de registratie is in zoverre dan ook niet gerechtvaardigd.

Beoordelingskader van de belangenafweging

- 3.6 Het verzoek van de consument om de bijzonderheidscode 3 te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.7 De BKR-registratie houdt 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 verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien 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.² 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.
- 3.8 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.³

¹ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

² HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.9 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten.⁴ In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registratie zichtbaar blijft tot 24 oktober 2023. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

- 3.10 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid I AVG, tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van bijzonderheidscode 3 en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.11 In overweging 2.5 zijn het bezwaar en de door de consument voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. In overwegingen 2.6 en 2.7 zijn de verweren van de bank opgenomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval onvoldoende aangetoond dat haar belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscode meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit licht de commissie als volgt toe.
- 3.12 Eén van de beoogde doelen van registratie in het CKI is het beschermen van (andere) kredietverleners tegen financiële risico's van kredietverlening. Echter, de commissie is in dit geval van oordeel dat kredietverleners niet beschermd hoeven te worden tegen financieel onvermogen van de consument nu daarvan geen sprake is (geweest).
- 3.13 De restschuld is ontstaan doordat de zoon – die eigenaar van de woning was en in die hoedanigheid ook de maandelijkse aflossingen op zich nam – niet meer aan zijn verplichtingen kon voldoen. Zonder enige tussenkomst of bemoeienis van de consument is de woning vervolgens verkocht voor een bedrag dat lager lag dan de hoogte van de hypothecaire geldlening. Op het moment dat de consument op de hoogte raakte van de restschuld, is hij met de bank overeengekomen om 'zijn deel' (althans zo heeft de consument dit beleefd) in één keer te voldoen. Dit bedrag is dan ook direct door hem voldaan. Er is geen sprake geweest van aantoonbare betalingsproblemen aan de zijde van de consument. Dit is door de bank ook niet weersproken.

⁴ Artikel 14 Algemeen Reglement CKI.

Ook heeft de consument aangetoond dat ook nu sprake is van een stabiele financiële situatie. Daarbij komt dat inmiddels al 3 jaar en 6 maanden van de vijf-jaarstermijn zijn verstreken.

- 3.14 Hoewel er sprake is geweest van een afboeking, ziet de commissie alle omstandigheden overwegend in dit geval geen aanleiding om de registratie van bijzonderheidscode 3 nog langer te handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank in het CKI de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI

Artikel 13. Welke bijzonderheden worden gemeld

- I. 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 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 einddatum;

(...)

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

- I. 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.

(...)

6. (...) Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstel melding of waarbij van een herstel melding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.

7. (...)

8. (...)

9. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheids codering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
 - a. Een onterechte registratie;
 - b. Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
 - c. Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

(...)

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 natuurlijk 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 identicator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van de 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 5. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

I. Persoonsgegevens moeten:

- a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
- b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid I, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
- c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
- d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);
- e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid I, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking”);

- f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid”).
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht”).

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

- I. 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.
(...)