

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0469 (mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 10 maart 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Artikel 4, 17 en 21 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

### **Samenvatting**

BKR-registraties. De consument heeft in 2002 een hypothecaire lening afgesloten bij de bank. De consument heeft de woning verkocht met een restschuld. Deze restschuld is geregistreerd in het CKI van Stichting BKR. De consument is met de bank overeengekomen dat zij een bedrag van € 12.000,- ter finale kwijting zou betalen. Dit heeft de consument gedaan. Hierdoor is de lening in het CKI van Stichting BKR de achterstandscodering A met bijzonderheidscodering 3 geregistreerd. De consument betwist de juridische juistheid van deze registraties niet, maar verzoekt de bank om een belangenafweging. De bank heeft deze belangenafweging gemaakt en in het nadeel van de consument geoordeeld. De commissie komt tot de conclusie dat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt. De commissie ziet voldoende aanleiding om de duur van de registraties te verkorten met een jaar. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende informatie van de consument.
- 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

### *Wat is er gebeurd?*

- 2.1 In 2002 heeft de consument samen met haar toenmalige man een hypothecaire lening afgesloten bij de bank. In 2015 is de consument gescheiden van haar man. De consument is blijven wonen in de woning waarvoor de lening was afgesloten.
- 2.2 De consument heeft in 2018 besloten om het huis alsnog te verkopen. Door de verkoop en het feit dat de consument vanwege haar inkomen uit een persoonsgebonden budget (pgb) geen nieuwe lening kon krijgen, is er een restschuld ontstaan van € 54.813,63 waarvoor de consument en haar partner hoofdelijk aansprakelijk waren.
- 2.3 De consument heeft betalingen gedaan om de restschuld af te lossen. Samen met de bank heeft de consument in 2018 een regeling getroffen waarbij de restschuld van op dat moment nog € 42.813,- werd gesplitst waarbij de consument aansprakelijk was voor de helft. Daardoor bleef er voor de consument een bedrag van € 21.406,50 over. Met de bank heeft zij toen afgesproken dat zij een bedrag van € 12.000,- betaalde tegen finale kwijting. Dit bedrag heeft de consument betaald en de bank heeft het restant van haar deel van de vordering kwijtgescholden.
- 2.4 De bank heeft de vordering geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR) met de achterstands-codering A per 25 juli 2018. De bank heeft het afboeken van een deel van de vordering geregistreerd met de bijzonderheidscode 3 per 25 juli 2018.

### *De klacht en vordering*

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het register. De consument betwist niet dat de registraties juridisch correct zijn, maar volgens de consument wegen haar belangen bij het verwijderen van deze registraties zwaarder dan het belang van de bank bij het handhaven ervan.
- 2.6 Volgens de consument heeft zij belang bij het verwijderen van de registraties, omdat zij een huis wil kopen en met deze registraties geen hypotheek kan krijgen. Ter ondersteuning van haar standpunt heeft de consument een verklaring opgestuurd van een hypotheekadviseur dat het niet mogelijk is om met de betreffende registraties het niet mogelijk is om een hypotheek te krijgen. De consument huurt nu een huis en dat kost de consument meer dan wanneer zij een hypotheek zou krijgen. Daarnaast heeft de consument vanwege haar leeftijd en het feit dat zij een pgb-inkomen heeft niet veel tijd meer om nog een hypotheek af te sluiten.

De consument is de afgelopen jaren vaak verhuisd vanwege het feit dat haar zoon ernstig gehandicapt is. Vanwege de handicap raakt haar zoon onder andere snel overprikkeld. Dat is niet goed voor hem, maar ook niet goed voor de omgeving, omdat het tot overlast leidt bij de burens. Zij zijn bij het verhuizen telkens afhankelijk van het huuraanbod dat er is. Als zij een eigen huis zou kunnen kopen, dan zou dat kunnen in een omgeving die goed is voor de zoon. Die omgeving is binnen de huursector niet of nauwelijks te krijgen in de prijsklasse die de consument kan betalen.

- 2.7 De consument heeft zich welwillend opgesteld tegenover de bank en met de bank naar oplossingen gezocht. De betalingsproblemen kwamen voort uit haar vorige huwelijk en de consument heeft in de periode na haar scheiding er alles aan gedaan om haar financiën weer op orde te krijgen. Sinds 2018 zijn er geen nieuwe betalingsproblemen ontstaan. De consument heeft bovendien met eigen middelen de aflossing gedaan. De consument kan dit aantonen met betalingsbewijzen. Zij heeft hiervoor geen geld geleend bij bijvoorbeeld familie of vrienden. De consument is teleurgesteld in de houding van de bank.

*Het verweer*

- 2.8 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.9 Er zijn geen bijzondere of zwaarwegende omstandigheden van de consument die maken dat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt. Er is sprake geweest van een forse afboeking van de restschuld. De bank is van mening dat dit belangrijke informatie is voor andere kredietverstrekkers en neemt de rol binnen de financiële sector serieus. Uit de jurisprudentie blijkt dat niet lichtvaardig mag worden gedacht over het verwijderen van de registraties. De registraties zijn een belangrijk onderdeel van de financiële sector. Aan de hand van deze registraties kan een financiële instelling bepalen wat de risico's zijn die hij loopt. De bank verwijst hierbij naar verschillende rechterlijke uitspraken.
- 2.10 Het enkele feit dat de consument een financiering wil krijgen voor het kopen van een huis is onvoldoende om de registraties te verwijderen. Andere financiële instellingen hebben er belang bij te weten van de kredietgeschiedenis van de consument. Dat er op dit moment een stabiele financiële situatie is ontstaan, komt grotendeels, zo niet volledig, doordat de bank de restschuld van de consument tegen betaling van een deel heeft afgeboekt. Dit heeft de bank gedaan, omdat de consument niet aan haar betalingsverplichtingen kon voldoen. De consument heeft de betaling ook niet gedaan met eigen middelen, maar geld geleend van familie of vrienden. Het is dus niet bekend of er nog andere schulden zijn. De consument heeft daarnaast niet aangetoond dat het voor haar onmogelijk is om een huurwoning te vinden.

2.11 Tot slot is de bank van mening dat de registratietermijn van vijf jaar redelijk is. Dit is in vergelijking met de ons omringende landen gebruikelijk. Ook uit rechterlijke uitspraken blijkt dat de termijn redelijk is. Het sluit ook aan bij de reguliere wettelijke verjaringstermijnen. Er moeten hele goede argumenten zijn aan de zijde van de consument om van deze termijn af te wijken.

### **3. De beoordeling**

*Aan welke regels moet de commissie toetsen?*

- 3.1 De consument en de bank zijn het erover eens dat de registraties juridisch juist zijn en dat de consument hierover is geïnformeerd. De commissie staat daardoor voor de vraag of de belangenafweging die de bank heeft gemaakt terecht is.
- 3.2 Het verzoek van de consument 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.
- 3.3 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de consument 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 (in dit geval de bank) 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 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.<sup>1</sup> Kort gezegd moet ook hier een belangen afweging plaatsvinden tussen het belang van het handhaven van de registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

*Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?*

- 3.4 De consument voert aan dat zij geen financiering kan krijgen voor haar huis met de registraties in het CKI die zij op dit moment heeft. De bank voert aan dat het willen financieren van een woning alleen onvoldoende reden is om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten vallen. Daarnaast wil de bank de consument beschermen tegen overkreditering.

---

<sup>1</sup> Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.5 De commissie begrijpt de argumenten van de bank, maar ziet ook dat de argumenten van de bank abstract blijven en niet of nauwelijks ingaan op de persoonlijke omstandigheden van de consument die het mogelijk zouden kunnen maken dat de belangenafweging in haar voordeel zou kunnen uitvallen.
- 3.6 Hoewel financiering van een huis op zich niet hoeft te leiden tot een belangenafweging in het voordeel van de consument en een bewaartermijn van vijf jaar op zichzelf proportioneel is, ziet de commissie in dit specifieke geval persoonlijke omstandigheden die maken dat de belangenafweging in het voordeel van de consument moet uitvallen. Hiermee doelt de commissie op de situatie van de consument in het geheel, namelijk dat het moeilijk is voor de consument om vanwege de handicap van haar zoon een geschikte huurwoning te vinden, wat blijkt uit de onbetwiste stelling van de consument dat zij in de afgelopen paar jaar meerdere keren heeft moeten verhuizen, de actieve houding van de consument richting de bank in de periode 2015 tot en met 2018, het feit dat de inkomenssituatie stabiel is en er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, en de duur van de registraties (inmiddels bijna vier jaar). Dat de inkomenssituatie stabiel is en dit ook verwacht wordt voor de komende jaren blijkt uit de inkomensgegevens die de consument heeft opgestuurd over de laatste twee jaar en het e-mailverkeer met de hypotheekadviseur. De consument heeft hard gewerkt om uit de schuldsituatie te komen waar zij in zat na de scheiding van haar ex-man in 2015. Uit de bewijzen die de consument heeft overgelegd blijkt ook dat zij de afbetaling uit eigen middelen heeft betaald.
- 3.7 Deze belangen van de consument maken los van elkaar niet dat de belangenafweging in het voordeel van de consument zou uitvallen, maar gezamenlijk genomen zorgen deze belangen ervoor dat de belangen van de consument in dit individuele geval opwegen tegen de belangen van de bank en andere kredietverschaffers om de registraties te handhaven.<sup>2</sup> Daarbij komt dat de registratie inmiddels nagenoeg 4 jaar heeft geduurd en een verkorting van de bewaarperiode van 5 jaar met 1 jaar naar het oordeel van de commissie in dit geval redelijk is.

#### *Conclusie*

- 3.8 De commissie komt tot de conclusie dat de belangenafweging in het voordeel van de consument is. De bank oordeelt daarom dat de duur van de registraties met een jaar verkort worden tot 25 juli 2022. De klacht van de consument is daarom deels gegrond.

---

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld ook GC Kifid 2022-0337, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

#### **4. De beslissing**

De commissie beslist dat de duur van de registraties wordt verkort met één jaar. De commissie beslist dat de bank de registraties per 25 juli 2022 moet verwijderen. Voor het overige wijst de commissie de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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 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 niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)**

### **Algemene Verordening Gegevensbescherming**

#### 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 identicator 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 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 17 Recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”)

I. 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;

(...)

#### 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.

(...)