

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0324

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

Datum uitspraak	15 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de AH registraties in het CKI en verzoeken om verwijdering. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 en 5) 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 consumenten 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 consumenten hebben in 2021 bij de bank een hypothecaire geldlening van € 198.250,- (hierna: het krediet) afgesloten ter financiering van een woning. Het krediet bestaat uit twee leningdelen; een deel van € 150.000,- en een deel van € 48.250,-. Voor beide leningdelen wordt de rente vastgezet voor 20 jaar met een maandtermijn van € 670,60.

- 2.2 Nadat er achterstanden in de betalingen van de maandtermijnen van het krediet zijn ontstaan, heeft de bank op 25 augustus 2022 een vooraankondigingsbrief naar de consumenten verstuurd. Daarin heeft de bank de consumenten gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen de bank verplicht is de achterstand te melden bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) en dat de melding vijf jaar in het in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) zichtbaar blijft.
- 2.3 Op 1 november 2022 heeft de bank de achterstandscore A in het CKI laten registreren.
- 2.4 Op 28 april 2023 is door de bank een verzoek van de consumenten om het krediet met € 20.000,- te verhogen voor de aflossing van de schulden afgewezen. Hierna heeft de bank op 22 mei 2023 contact opgenomen met de consumenten en wordt er een betalingsregeling afgesproken. De betalingsachterstand beloopt op dat moment een bedrag van € 2.682,40,-.
- 2.5 Op 24 mei 2023 is de achterstand op het krediet volledig ingelopen en heeft de bank een herstelcode H in het CKI laten registreren. Achterstanden op lopende overeenkomsten met een actuele herstelmelding worden vijf jaar na de datum van de herstelmelding verwijderd uit het CKI.¹
- 2.6 Op 22 november 2023 hebben de consumenten de bank verzocht de negatieve registraties (hierna: de registraties) uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek op 14 december 2023 afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten vorderen verwijdering van de registraties uit het CKI. Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op hun persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consumenten voeren daartoe het volgende aan.
- 2.8 De betalingsproblemen zijn ontstaan door een samenloop van (onverwachte) omstandigheden. Kosten voor huishoudelijke apparaten die moesten worden vervangen en daarnaast hebben hoge zorg- en energiekosten ervoor gezorgd dat de consumenten het overzicht over hun inkomsten en uitgaven hebben verloren en er achterstanden zijn ontstaan. Aangezien hun buffer nu helemaal leeg is en de consumenten geen tegenslagen meer kunnen gebruiken, willen zij de overwaarde van hun woning gebruiken voor het aanvragen van een hypothecaire geldlening. Hiermee willen zij een buffer opbouwen en de verbouwing van hun woning financieren.

¹ Artikel 14 lid 4 Algemeen Reglement CKI, zie bijlage bij deze uitspraak

Dit laatste is volgens de consumenten, gezien de slechte staat van de woning, dringend nodig. De registraties belemmeren de consumenten bij het aanvragen van een hypothecaire geldlening.

- 2.9 Consument 1 heeft actief stappen ondernomen om zijn financiële situatie te herstellen. De achterstand op het krediet is ingelopen. Hij is vastbesloten om zijn financiële verantwoordelijkheid te verbeteren en te zorgen voor een stabiele financiële toekomst voor zichzelf en zijn gezin om zo herhaling van soortgelijke problemen te voorkomen. De consumenten geven aan nu financieel stabiel te zijn. Consument 1 heeft sinds 10 juni 2022 een vast dienstverband en een eigen onderneming. Met deze twee bronnen van inkomsten heeft consument 1 in 2023 een jaarinkomen weten te behalen van € 100.000,-. De registraties belemmeren de consumenten in hun toekomstperspectief.

Het verweer

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. 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 moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil is dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consumenten menen echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke.

Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is 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 (in dit kader de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.²

- 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.³ 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. Bij de vraag of de coderingen in stand dienen te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consumenten.
- 3.6 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.7 De door de consumenten gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.8 en 2.9 vermeld.
- 3.8 De bank heeft aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consumenten tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders.
- 3.9 De bank betreurt dat het ontstaan van de achterstand te maken heeft gehad met financiële tegenslagen. Echter ook in dergelijke gevallen is het aan de consumenten om in contact te blijven met schuldeisers en aan hun betalingsverplichtingen te voldoen.
- 3.10 Er is in deze zaak geen sprake van een zwaarwegend persoonlijk belang of bijzondere omstandigheden. Niet blijkt waarom het voor de consumenten niet mogelijk is om te blijven wonen in de huidige woning met het huidige krediet totdat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

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

³ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.11 Uit de door de consumenten ingediende stukken blijkt niet dat er sprake is van een duurzame financieel stabiele situatie. Weliswaar heeft consument 1 in 2023 een jaarinkomen van € 100.000,- behaald, echter na de registratie van de herstelcode H is van een drietal maandtermijnen de eerste automatische incasso niet gelukt en was op 1 december 2023 de maandtermijn nog onbetaald. Daarbij heeft consument 1 in zijn mail van 22 november 2023 duidelijk aangegeven dat *“hun buffer nu helemaal leeg is”*.
- 3.12 De bank waardeert de inspanningen van de consumenten om tot aflossing van de schulden te komen en hun financiële situatie te verbeteren, maar sinds de bank op 24 mei 2023 de herstelcode H heeft laten registreren is van de bewaartermijn van vijf jaar nog geen jaar verstreken. De bewaartermijn dient mede voor de consumenten om in een stabiel financiële situatie terecht te komen en te blijven om herhaling van problemen in de toekomst te voorkomen.
- 3.13 Tenslotte merkt de bank op dat indien de consumenten een nieuw concreet belang krijgen voordat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken, zij zich nogmaals tot de bank kunnen wenden met een verzoek om een nieuwe belangenafweging te maken.
- 3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consumenten. Daarbij wordt het volgende overwogen.
- 3.15 De commissie realiseert zich dat de consumenten mede door (onverwachte) persoonlijke omstandigheden in het verleden in een problematische schuldsituatie terecht zijn gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in hun risicosfeer. Voorts is daarbij van belang dat na de herstelmelding er opnieuw incassoproblemen zijn ontstaan. Hoewel de wens van de consumenten begrijpelijk is, blijkt volgens de commissie niet dat er op dit moment sprake is van een dusdanige schrijnende situatie dat zij niet kunnen wachten totdat (een langere periode van) de bewaartermijn is verstreken.
- 3.16 De commissie weegt positief mee dat de consumenten actief stappen hebben ondernomen hun financiële situatie te verbeteren. Echter in november 2023 hebben de consumenten aangegeven niet over een financiële buffer te beschikken. Uit de overgelegde informatie kan ook niet vastgesteld worden dat er sprake is van een stabiele financiële situatie. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor de consumenten te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consumenten in een financieel stabiele positie kunnen komen en blijven. Daarbij wordt van belang geacht dat sinds het ongedaan maken van de achterstand in mei 2023 pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken, het verzoek tot verwijdering komt te vroeg. Ook andere kredietaanbieders dienen naar het oordeel van de commissie op de hoogte te kunnen zijn van de betaalhistorie van de consumenten in hun afweging al dan niet een krediet aan de consumenten te verstrekken.

3.17 De commissie begrijpt het belang dat de consumenten hebben bij verwijdering van de registraties, maar dit weegt echter niet op tegen de belangen van de bank en van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consumenten. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank, zoals door de bank zelf ook is aangegeven, een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consumenten dan kunnen aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en een concreet belang hebben bij verwijdering van de registraties. BKR-registraties.

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

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 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 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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 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 rechtsoverweging.

(...)

Algemeen Reglement 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.

(...)
3.
 - a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
 - b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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.

(...)

4. Herstelmeldingen op lopende overeenkomsten worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstel melding 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.

(...)