

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0038

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, mr. H.P. de Kanter,
mr. S.C.H. Molin, P.G. Polstra AA RB, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate,
secretaris

Datum uitspraak	15 mei 2024
Beroep ingediend door	[naam 1] (consument 1) en [naam 2] (consument 2), gezamenlijk verder te noemen de consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Restschuld hypothecaire geldlening, overkreditering, BKR. De geldverstrekker heeft de woning van de consumenten in 2016 verkocht in verband met een betalingsachterstand. Hierna ontstond een restschuld. De consumenten lossen de restschuld af via een loonbeslag. Zij vorderen dat de geldverstrekker hen finale kwijting verleent en dat de BKR-registratie van de restschuld wordt verwijderd. De Commissie van Beroep komt tot de conclusie dat er geen sprake was van overkreditering, en dat er onvoldoende grond is voor het kwijtschelden van (een deel van) de restschuld. Verder weegt het belang bij behoud van de BKR-registratie zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering. De uitspraak van de Geschillencommissie wordt bevestigd.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 9 oktober 2023 ontvangen brief met bijlagen heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 30 augustus 2023 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2023-0670).
- 1.2 Obvion heeft een op 14 november 2023 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 5 februari 2024. De consumenten zijn daar verschenen vergezeld door [naam 1], mediator/zaakbehartiger en [naam 2], secretaresse. Namens Obvion waren mr. [naam 3], jurist, en [naam 4], Ketexpert Bijzonder Beheer, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, de consument aan de hand van een overgelegde pleitnota, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 30 augustus 2023.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.6. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consumenten hebben op 16 juni 2008 met bijstand van een hypotheekadviseur een hypothecaire lening van € 275.857,- gesloten met Obvion ten behoeve van de aankoop van een woning. Daarnaast is een bedrag van € 54.857,- aan overbruggingskrediet verstrekt. De maandlasten bedroegen daarmee € 1.227,25 bruto per maand en na aflossing van het overbruggingskrediet € 939,25 bruto per maand. In de offerte voor de geldlening stond de volgende waarschuwing:

“Waarschuwing!

- De hoogte van de in deze offerte aangeboden lening bedraagt meer dan de marktwaarde van het onderpand. Indien het onderpand onderhands of via een gedwongen verkoop verkocht wordt, loopt u het risico dat de verkoopopbrengst niet voldoende is om de lening volledig af te lossen. Er ontstaat dan een restschuld. U blijft echter aansprakelijk voor de terugbetaling van de restschuld.

(...)

Conform de normen over de bepaling van de leencapaciteit van consumenten, welke zijn opgenomen in artikel 6 van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen, kunt u een maximaal bedrag lenen. De door u aangevraagde lening is echter hoger dan op basis van deze normen verstrekt zou kunnen worden. Dit kan gevolgen hebben voor de betaalbaarheid van uw hypotheeklast. In bijzondere gevallen is het toegestaan om meer te verstrekken dan op basis van de maximale leencapaciteit mogelijk is. In uw geval zijn wij bereid u om bovengenoemde lening te verstrekken.”

- 3.3 Kort na het sluiten van de geldlening is er een betalingsachterstand ontstaan. Deze achterstand is vanaf 2012 steeds verder opgelopen. Consument 1 is in die periode ernstig ziek geworden. In de periode 2012-2016 heeft Obvion herhaaldelijk aangedrongen op het inlopen van de achterstand, maar dat heeft geen resultaat gehad.
- 3.4 Op 23 februari 2016 zijn zowel consument 1 als zijn vennootschap, waarin hij een rijschool exploiteerde, failliet verklaard. De curator heeft Obvion een termijn van twee en een halve maand gegeven voor de uitoefening van haar hypotheekrecht. Obvion is vervolgens begonnen met de voorbereidingen voor een veiling, maar uiteindelijk is de woning op 12 mei 2016 onderhands verkocht voor een bedrag van € 200.166,16. De opbrengst is gebruikt voor de gedeeltelijke aflossing van de lening. De restschuld bedroeg per 28 november 2016 € 120.519,33 (te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 november 2016). De restschuld is geregistreerd in het Algemeen Reglement Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR).

- 3.5 Per 1 oktober 2018 heeft consument 1 tijdelijk werk gevonden. De consumenten hebben Obvion hierover op 3 september 2018 schriftelijk geïnformeerd:

“Per 1 oktober 2018 heb ik een baan bij [naam werkgever 1].

Dan wil ik gaan regelen via een kredietbank voor een lening zodat wij onze schuld bij jullie kunnen afkopen.

Wij hopen dat de bank nog even geduld heeft zodat wij alles netjes kunnen afhandelen.”

- 3.6 Per 1 november 2020 is consument 1 gaan werken bij een nieuwe werkgever tegen een brutoloon van € 2.495,- per maand. Dit betrof (aanvankelijk) een arbeidscontract voor de duur van één jaar.

- 3.7 Eind 2020 hebben de consumenten contact opgenomen met Obvion om een regeling te treffen over de aflossing van de restschuld. Obvion heeft hen een formulier toegestuurd om hun inkomsten en uitgaven te inventariseren. De consumenten hebben dit formulier ingevuld en begin 2021 teruggestuurd. Het formulier bevat enkele vragen over de arbeidssituatie van de consumenten:

- Ten aanzien van consument 1 is op de vraag of hij in loondienst is, “nee” geantwoord.
- Ten aanzien van consument 2 is op de vraag of zij in loondienst is, “ja” geantwoord.

Consumenten hebben verder ingevuld dat zij ongeveer € 1.800,- netto per maand aan inkomen hadden, te vermeerderen met € 92,- aan zorgtoeslag, terwijl hun maandelijkse uitgaven aanzienlijk hoger lagen.

- 3.8 Het is toen niet tot een regeling gekomen. Bij e-mail van 7 mei 2021 heeft een medewerker van Obvion het volgende aan de consumenten geschreven:

“(…) Daarnaast heeft u een verzoek ingediend om een voorstel tegen finale kwijting te bespreken. Ik heb u aangegeven dat ik uw voorstel bij de directie zal voorleggen mits u volledige openheid van zaken geeft over uw financiële situatie.

Op 8 februari jl. heb ik het inkomsten- en uitgavenformulier + de bankafschriften ontvangen. De vragen die ik naar aanleiding van deze stukken had heb ik per mail gesteld en zijn pas besproken met [consument 2] op 2 april jl. Het voorstel van uw kant ontbrak echter en is pas op 28 april jl. bij ons binnengekomen.

(…)

Het blijkt dat u al sinds 1 november 2020 in dienst bent bij (...) en dus ook al vanaf november inkomen heeft. Ik vind het niet prettig dat u uw nieuwe baan en inkomsten verzwegen heeft. We zijn immers al sinds december in gesprek over een betalingsregeling, al dan niet tegen finale kwijting.

Om deze reden ga ik geen nieuwe betalingsregeling met u afspreken.”

- 3.9 Ook in 2022 heeft er overleg over een betalingsregeling plaatsgevonden. Dit heeft evenmin tot een regeling geleid.

- 3.10 Consumenten hebben in de loop der jaren afgelost op de restschuld. Er resteert echter nog steeds een zeer aanzienlijk bedrag aan schuld.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 In de procedure bij de Geschillencommissie vorderden de consumenten, samengevat weergegeven:
- Kwijtschelding van de restschuld.
 - Terugbetaling van de termijnen die de consumenten hebben betaald sinds het indienen van de klacht bij Kifid.
 - Verwijdering uit het register van BKR.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van de consumenten afgewezen. Samengevat weergegeven heeft de Geschillencommissie het volgende geoordeeld:
- Over het kwijtschelden van de restschuld en terugbetaling van de reeds betaalde termijnen heeft de Geschillencommissie het volgende overwogen. Het is aannemelijk dat de gezondheidsklachten van consument 1 een belangrijke oorzaak zijn geweest voor het ontstaan en voortduren van de achterstanden. Dit neemt niet weg dat de consumenten de restschuld in beginsel moeten terugbetalen. Obvion heeft een zekere mate van beleidsvrijheid om de restschuld (gedeeltelijk) kwijt te schelden, maar zij is hiertoe niet verplicht.
 - Ten aanzien van de BKR-registratie geldt dat Obvion op grond van het reglement CKI verplicht is de restschuld te registreren. Op grond van de Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) dient er een belangenafweging plaats te vinden tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De Geschillencommissie is van oordeel dat de belangen van de consumenten minder zwaarwegend zijn dan het belang van Obvion bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consumenten.
 - De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de klacht van de consumenten over overkreditering te laat is ingediend. Obvion heeft zich daartegen niet kunnen verweren.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De consumenten zijn in beroep gegaan. In hun beroepschrift hebben zij te kennen gegeven dat zij bij hun vordering blijven, dat Obvion alle sinds 10 december 2022 (datum indiening klacht bij Kifid) ingehouden bedragen terugstort, dat zij ervoor zorgdraagt dat de BKR-registratie per direct wordt opgeheven en dat zij alle bijkomende kosten aan de consumenten vergoedt.

Klachten over de restschuld

- 5.2 De consumenten zijn van mening dat Obvion vanaf 10 december 2022 geen aanspraak meer kan maken op aflossing van de restschuld en dat zij alle sindsdien betaalde bedragen moet terugbetalen aan de consumenten. Zij hebben hierover een betalingsregeling met Obvion willen treffen, maar de door Obvion voorgestelde regeling(en) vinden zij financieel en emotioneel te belastend. Zij zijn van mening dat de voorgestelde regeling onvoldoende perspectief biedt voor de toekomst. De consumenten hebben al vele jaren geprobeerd hun schulden af te lossen en zij hebben jarenlang veel betaald aan rente en aflossingen, maar het einde is nog steeds niet in zicht. Dit drukt zwaar op de consumenten.

- 5.3 De Commissie van Beroep stelt voorop dat de consumenten in beginsel verplicht zijn de restschuld terug te betalen, ook als de huidige (langdurige) betalingsverplichtingen een (te) zware last voor de consumenten vormen. Wanneer overleg tussen partijen niet leidt tot een voor de consumenten bevredigende uitkomst, is er de mogelijkheid van het volgen van een schuldhulpverleningstraject (via de gemeente) of van een schuldsaneringstraject (via de rechtbank). Beide trajecten kunnen een oplossing bieden bij problematische schulden.
- 5.4 De klachten die de consumenten in het kader van de procedure bij Kifid naar voren brengen, komen erop neer dat de opstelling en handelwijze van Obvion in het overleg over een betalingsregeling dermate onredelijk is, dat van de consumenten niet langer verlangd kan worden dat zij de aflossing van de restschuld voortzetten. De consumenten zijn onder meer van mening dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Obvion hen houdt aan hun verplichting om de restschuld grotendeels af te betalen.
- 5.5 De consumenten klagen erover dat er al in 2018 met Obvion is gesproken over de afkoop van de schuld. Dit naar aanleiding van de nieuwe baan van consument 1 per 1 oktober 2018. Volgens de consumenten zou Obvion toen de toezegging hebben gedaan dat de schuld zou kunnen worden afgekocht. Obvion heeft betwist dat zij in 2018 concrete toezeggingen aan de consument heeft gedaan.
- 5.6 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep zijn er onvoldoende aanknopingspunten om aan te kunnen nemen dat Obvion in 2018 concrete toezeggingen heeft gedaan over het kwijtschelden van een groot deel van de schuld. De Commissie van Beroep wil wel aannemen dat consument 1 daarover in 2018 een telefoongesprek heeft gehad met een medewerker van Obvion, maar er zijn onvoldoende aanwijzingen dat dit tot concrete afspraken heeft geleid. Daarover bestaan in ieder geval geen schriftelijke stukken.
- 5.7 Verder klagen de consumenten erover dat Obvion in 2021 het gesprek over het treffen van een betalingsregeling heeft afgebroken. Volgens hen heeft Obvion zich ten onrechte op het standpunt gesteld dat consument 1 inkomsten had verzwegen. De consumenten hebben aangevoerd dat consument 1 slechts een tijdelijk arbeidscontract had en dat het onzeker was of dit een vaste bron van inkomsten zou zijn. Om die reden hebben zij aanvankelijk niet gemeld dat consument 1 een nieuwe baan had.
- 5.8 De Commissie van Beroep oordeelt als volgt. Obvion heeft in 2021 het overleg over een betalingsregeling afgebroken nadat zij had ontdekt dat de consumenten haar onjuist hadden geïnformeerd over de nieuwe arbeidsovereenkomst van consument 1. De reden voor het afbreken van het overleg was dat Obvion had ontdekt dat de consumenten een aanzienlijk deel van hun gezamenlijk inkomen niet aan Obvion hadden gemeld terwijl het voor hen duidelijk moet zijn geweest dat hun gezamenlijk inkomen voor Obvion van belang was in het kader van het overleg over een afbetalingsregeling. Onder deze omstandigheden kan Obvion niet worden verweten dat zij het overleg heeft afgebroken. Voor dit oordeel is ook van belang dat Obvion enige tijd later opnieuw bereid was in overleg te treden over een afbetalingsregeling. Partijen zijn toen niet tot overeenstemming gekomen, maar het is niet aannemelijk geworden dat Obvion daarvan een verwijt kan worden gemaakt.

- 5.9 Kortom, de klachten over de wijze waarop Obvion zich heeft opgesteld in het overleg (of pogingen tot overleg) over een mogelijke betalingsregeling, zijn ongegrond. De Commissie van Beroep voegt overigens hieraan toe dat deze klachten – zelfs als deze gegrond zouden zijn – in beginsel niet ertoe kunnen leiden dat de restschuld geheel of gedeeltelijk komt te vervallen.
- 5.10 De Commissie van Beroep zal hieronder onderzoeken of er voor het overige (juridische) gronden zijn om te concluderen dat de consumenten niet verplicht zijn om de (volledige) restschuld terug te betalen.
- 5.11 Het eerste argument van de consumenten houdt in dat er in 2008, bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening, sprake was van overkreditering. Consumenten voeren aan dat Obvion haar zorgplicht heeft verzaakt door tijdens de kredietcrisis een hoge hypothecaire lening aan de consumenten te verstrekken zonder voldoende te onderzoeken of de consumenten daadwerkelijk in staat zouden zijn aan de financiële verplichtingen te voldoen.
- 5.12 Obvion heeft in haar verweerschrift in beroep toegelicht dat zij in 2008 de maximaal toegestane woonlast van de consumenten heeft berekend op € 998,29 per maand. Daarbij zijn de inkomens van beide consumenten meegenomen. Ter zake van het inkomen van consument 1 is gekeken naar de resultaten over de jaren 2005-2007. Het inkomen over 2007 (€ 33.013,-) lag lager dan het gemiddelde van alle drie de inkomens (€ 37.718,67). Daarom is uit het oogpunt van voorzichtigheid het inkomen van 2007 meegenomen in de toetsing in plaats van het gemiddelde inkomen.
- 5.13 Obvion heeft in 2008 vastgesteld dat de maximaal toegestane woonlast van € 998,29 per maand lager lag dan het bedrag dat de consumenten op grond van de offerte zouden zijn verschuldigd. Zij heeft echter besloten om de geldlening toch te verstrekken. Daarbij is gebruik gemaakt van het bepaalde in art. 6 van de Gedragscode Hypothecaire Financiering 2007. Op grond van de volgende redenen heeft Obvion toch besloten om de lening te verstrekken:
- De consumenten hadden een hypothecaire lening voor hun oude woning. De maandlasten daarvan bedroegen € 617,14. Het overbruggingskrediet was bedoeld voor deze lening.
 - De consumenten hadden een doorlopend krediet met een maandlast van € 680,-.
 - De totale maandlasten van de consumenten bedroegen dus € 1.297,14.
 - In de hypotheek die Obvion heeft verstrekt is het doorlopend krediet meegefinancierd. Inclusief het overbruggingskrediet (ten behoeve van de oude woning) zouden de consumenten € 1.227,25 per maand gaan betalen. Dit bedrag ligt (iets) lager dan het oorspronkelijke bedrag aan maandlasten.
 - Na verkoop van de oude woning en de aflossing van het overbruggingskrediet zouden de maandlasten € 939,25 gaan bedragen. Dat ligt aanzienlijk onder het bedrag van de oorspronkelijke maandlasten. Het is ook lager dan de maximaal toegestane maandlast van € 998,29.
 - De verhouding tussen de hoogte van de lening en de waarde van het onderpand (loan to value) mocht op grond van het acceptatiebeleid uit 2008 maximaal 125% van de executiewaarde bedragen. Ook hieraan voldoet de lening.

- 5.14 De consumenten hebben niet aangevoerd dat deze toelichting onjuist is. De Commissie van Beroep gaat daarom ervan uit dat de verstrekte informatie klopt. Op grond daarvan komt de Commissie van Beroep tot de conclusie dat in dit geval geen sprake is van ontoelaatbare overkreditering. Voor dat oordeel is van belang dat de nieuwe lening (inclusief overbruggingskrediet) weliswaar hoger lag dan de maximaal toegestane maandlast, maar lager dan het bedrag dat de consumenten tot dan toe betaalden. Bovendien zou deze situatie slechts tijdelijk zijn, namelijk totdat de consumenten hun oude woning zouden hebben verkocht. Na aflossing van het overbruggingskrediet zouden de maandlasten onder de maximaal toegestane maandlast komen te liggen. De klacht over de overkreditering is dus ongegrond.
- 5.15 Het tweede argument van de consumenten houdt in dat de omvang van de restschuld is te wijten aan het feit dat Obvion de woning onderhands heeft verkocht. Als er was gekozen voor een 'gewone verkoop', zou de opbrengst veel hoger zijn geweest. Er zou dan hooguit een kleine restschuld zijn geweest.
- 5.16 De Commissie van Beroep overweegt hierover het volgende. Na het faillissement van de rijschool en van consument 1 is het de curator geweest die de beslissingen over de failliete boedel heeft genomen. Obvion – als hypotheekhouder – bleef niettemin bevoegd om door middel van openbare verkoop of (met toestemming van de curator en de rechter-commissaris) door middel van onderhandse verkoop de woning te verkopen, zodat haar vordering op de consumenten (gedeeltelijk) zou kunnen worden voldaan. Dit volgt uit artikel 57 van de Faillissementswet en artikel 3:268 van het Burgerlijk Wetboek. In dit geval heeft de curator Obvion een termijn van tweeëneenhalve maand gesteld om haar bevoegdheden als hypotheekverstrekker uit te oefenen. De curator mocht op grond van artikel 58 lid 1 van de Faillissementswet een dergelijke termijn stellen. Wanneer Obvion deze termijn ongebruikt had laten verstrijken, had zij haar recht om de woning te verkopen en met de opbrengst daarvan de schuld van de consumenten (gedeeltelijk) af te lossen, verloren.
- 5.17 Kortom, als gevolg van het faillissement had Obvion niet langer de vrijheid om – al dan niet in overleg met de consumenten – de woning te verkopen op de wijze die gebruikelijk is buiten een faillissementssituatie. Het is aannemelijk dat de faillissementssituatie de lagere verkoopprijs heeft veroorzaakt. Obvion kan hiervan geen verwijt worden gemaakt. De Commissie van Beroep is van oordeel dat het niet aan Obvion heeft gelegen dat de restschuld zo hoog is opgelopen. De klacht over de hoogte van de verkoopprijs is daarmee ongegrond.
- 5.18 Tot slot zal de Commissie van Beroep nog ingaan op de vraag of het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Obvion weigert om in te gaan op de veelvuldige verzoeken van de consumenten om een gunstigere betalingsregeling en vasthoudt aan het grotendeels afbetalen van de restschuld. De consumenten hebben aangevoerd dat het schikkingsvoorstel van Obvion erop neer komt dat consumenten nog eens tien jaar lang € 750,- per maand moeten aflossen, dat er hier sprake is van een gezin met kinderen, dat zij heel hard werken en gewerkt hebben alleen maar om af te betalen aan Obvion, en dat de restschuld ontstaan is door overmacht (financiële crisis en ziekte van consument 1).

- 5.19 De Commissie van Beroep heeft oog voor de moeilijke omstandigheden waarin de consumenten verkeren en het zou een geldverstrekker sieren als hij hier meer oog voor zou hebben. Toch zijn de aangevoerde omstandigheden niet van dien aard dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat Obvion blijft bij haar standpunt dat de consumenten de restschuld grotendeels afbetalen.
- 5.20 De conclusie is dat de Geschillencommissie de vordering ter zake van de aflossing van de restschuld terecht heeft afgewezen.

Klachten over BKR-registratie

- 5.21 De consumenten hebben aangevoerd dat de registratie bij het BKR een onevenredig grote impact heeft op hun leven. Obvion heeft dit respectloos aan de kant geschoven, aldus de consumenten.
- 5.22 De BKR-registratie berust op het CKI. Uit dit reglement volgt dat zolang de restschuld niet is voldaan, de BKR-registratie in beginsel gehandhaafd moet worden. Wel hebben de consumenten te allen tijde het recht om vanwege redenen die verband houden met hun specifieke situatie, hiertegen bezwaar te maken. Dit volgt uit artikel 21 lid 1 van de AVG. In dat geval moet de registratie worden beëindigd, tenzij Obvion dwingende gerechtvaardigde gronden voor handhaving van de registratie aanvoert, die zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten.
- 5.23 Het doel van de kredietregistratie is de bevordering van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. Enerzijds gaat het erom consumenten te behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen. Anderzijds gaat het om het belang voor kredietverleners om de financiële risico's te beperken en om misbruik en fraude te voorkomen en te bestrijden. Met het door het BKR in het leven geroepen stelsel van kredietregistratie worden deze belangen gediend.
- 5.24 De consumenten hebben aangevoerd dat de registratie een grote impact op hun leven vormt. De Commissie van Beroep begrijpt dat dat het geval is, maar dit is onvoldoende om Obvion op te dragen de registratie te laten verwijderen. De door de consumenten aangevoerde reden voor verwijdering uit het BKR-register is onvoldoende concreet. Dit neemt niet weg dat de consumenten opnieuw om verwijdering van de registratie zouden kunnen verzoeken, bijvoorbeeld wanneer de registratie voor hen een beperking vormt bij het aangaan van een concrete nieuwe financiële verplichting, terwijl het aangaan van die verplichting in de gegeven omstandigheden in hun belang zou kunnen zijn. Obvion dient dan opnieuw te bezien of de gronden voor de registratie in het BKR-register zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten. Zolang er echter geen concrete en specifieke redenen zijn voor de verwijdering uit het BKR-register, weegt het belang van Obvion bij de bevordering van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening zwaarder.
- 5.25 De conclusie is dat de Geschillencommissie de vordering tot verwijdering van de BKR-registratie terecht heeft afgewezen.

Overige klachten

- 5.26 De consumenten klagen verder nog over de gang van zaken bij de hoorzitting van de Geschillencommissie. Zij zijn van mening dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft toegestaan dat Obvion via een videoverbinding deelnam aan de zitting. Verder zijn zij van mening dat de Geschillencommissie ten onrechte bepaalde stukken heeft geweigerd. Wat hier ook van zij, tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep is Obvion wel 'gewoon' verschenen en consumenten hebben de geweigerde stukken in beroep alsnog kunnen overleggen. Deze klachten kunnen dan ook niet tot vernietiging van de uitspraak van de Geschillencommissie leiden.
- 5.27 De slotsom is dat de klachten tegen de uitspraak van de Geschillencommissie geen succes hebben. De Commissie van Beroep zal deze uitspraak dan ook bevestigen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.