

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

Klacht ontvangen op	:	2 november 2021
Ingediend door	:	de heer _____ wonende te _____ verder te noemen de consument
Tegen	:	De Volksbank N.V. h.o.d.n. RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	:	22 april 2022
Dossiernummer	:	2
Aard uitspraak	:	Bindend advies
Uitkomst	:	Vordering toegewezen
Bijlage	:	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van bijzonderheidscode 2. Hij stelt dat hij door zijn negatieve BKR-registratie wordt belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aanschaf van een woning. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de bijzonderheidscode 2 terecht in het CKI is geplaatst. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 2 bij de registratie in het CKI op naam van de consument dient te laten verwijderen. De vordering van de consument wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de pleitnotitie van de consument.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 maart 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn professioneel vertegenwoordiger mr. L. van Gulik. Namens de bank waren aanwezig: _____, specialist SC bijzonder beheer en _____, Klachtenmanagement.

De (gemachtigde van de) consument heeft een pleitnotitie overgelegd.

- 1.3 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 In 2008 hebben de consument en zijn partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Sinds juli 2014 zijn er regelmatig betalingsachterstanden ontstaan op de hypothecaire geldlening.
- 2.2 De consument heeft in het verleden een aannemersbedrijf gehad. In 2016 / 2017 is het aannemersbedrijf getroffen door de economische crisis en zijn de omzetten en opbrengsten uit de onderneming teruggelopen. Door het wegvallen van deze inkomsten zijn de financiële problemen van de consument toegenomen. De bank heeft diverse betalingsregelingen met de consument getroffen, maar die zijn door de consument niet steeds correct nagekomen.
- 2.3 Bij brief van 29 juli 2019 heeft de bank de consument een laatste kans gegund de achterstand van € 1.964,39 te voldoen. Vanwege het uitblijven van de betaling heeft de bank bij brief van 26 september 2019 de gehele schuld van € 376.972,68 opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het Centraal Kredietregistratie Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) laten registreren.
- 2.4 Na de oppeising heeft de consument contact opgenomen met de bank om opnieuw een betalingsregeling te treffen. De bank heeft vervolgens aan de consument gevraagd een inkomsten- en uitgavenformulier in te vullen. De consument heeft het formulier niet ingevuld. In plaats daarvan heeft de consument de achterstand op 20 december 2019 volledig voldaan. De onderneming van de consument is per 30 december 2019 beëindigd. Sinds 1 juni 2020 is de consument in loondienst. In 2021 heeft de consument meerdere keren een verzoek bij de bank ingediend tot verwijdering van de 2-codering bij het BKR. De bank heeft deze verzoeken afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 2 die in het CKI is geplaatst.
Aan deze vordering legt de consument allereerst ten grondslag dat de bijzonderheidscode 2 niet conform het Algemeen Reglement CKI (hierna: CKI-reglement) is geplaatst, althans dat het langer handhaven van de code niet conform het

CKI-reglement is. Hij voert hiertoe aan dat de bank op 26 september 2019 de gehele achterstand van de consument heeft opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI heeft laten registreren. Op 20 december 2019 heeft de consument de gehele achterstand voldaan. De bank heeft echter nagelaten een herstelcodering te plaatsen. De hypothecaire geldlening is nog steeds lopend. Er is geen werkelijke einddatum geplaatst. Daarnaast heeft de bank nooit gebruik gemaakt van het opeisingsrecht. Daarmee geeft bijzonderheidscode 2 een vertekend beeld van het kredietverloop nu van daadwerkelijke voortgezette opeising van de vordering geen sprake is geweest. Ten tweede stelt de consument dat de registratie op zijn naam een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd is met het beginsel van proportionaliteit. De consument wil graag een nieuwe hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een nieuwe woning. Hij woont met zijn gezin in een woning op een bedrijventerrein. Nu zijn bedrijf is beëindigd, is dit geen wenselijke situatie meer en wil hij verhuizen naar een gebied waar ook meer faciliteiten zijn voor zijn gezin. Gezien de bestemming van het pand is het op dit moment ook niet duidelijk voor hoelang hij nog met zijn gezin in deze woning mag blijven wonen. Hij heeft de wens te verhuizen en een passende eengezinswoning te kopen. De overwaarde die de consument verwacht te realiseren wil hij, na inlossing van de hypothecaire geldlening, inbrengen bij de aankoop van de nieuwe woning. De consument voldoet aan de strenge eisen om in aanmerking te komen voor een hypothecaire geldlening. De negatieve BKR-registratie is de enige belemmering in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Daarnaast wil de consument een grotere (en veiligere) auto aanschaffen. Ook hierin wordt hij belemmerd door zijn negatieve BKR-registratie. Gedurende de periode van 2016 tot en met 2018 heeft de consument zijn uiterste best gedaan om al zijn verplichtingen na te komen. Hij heeft afgezien van salarisbetalingen aan zichzelf om hiermee zijn personeel en de vaste lasten van de onderneming te kunnen betalen. Na de beëindiging van zijn bedrijf in 2020 heeft hij gezorgd voor een goede afwikkeling, zowel voor het bedrijf als zijn personeel. Hij heeft op meerdere fronten laten zien dat hij zijn verantwoordelijkheid heeft genomen en financieel verantwoordelijke beslissingen neemt. Na beëindiging van de onderneming heeft de consument ook zijn eigen financiële administratie rechtgetrokken. Er dient in deze zaak dan ook geen geschil te bestaan over de goede betaalmoraal en het verantwoordelijkheidsgevoel van de consument.

De huidige situatie is niet meer te vergelijken met de situatie waarin de achterstand op de hypothecaire lening is ontstaan. De consument is sinds eind juni 2020 in loondienst. De financiële huishouding is zeer positief, er zijn geen nieuwe kredietverplichtingen aangegaan en heeft hij inmiddels een buffer opgebouwd in de vorm van spaartegoeden. De consument is volledig financieel stabiel te noemen.

Het verweer

2.6 De bank heeft het volgende verweer gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registratie als volgt toegelicht. Zij stelt dat, ter bescherming van zowel de consument als andere financiële kredietverstrekkers, er op dit moment geen reden is de terechte en op juiste wijze geplaatste negatieve BKR-registratie te verwijderen dan wel tot inkorting van de registratietermijn over te gaan. In het kader hiervan heeft de bank het volgende gesteld:

- De BKR-registratie van de consument is correct door de bank uitgevoerd. De bank heeft de consument bij brief van 29 juli 2019 gesommeerd de achterstand van € 1.964,29 te betalen. Hierop heeft de bank geen reactie ontvangen. Op 26 september 2019 heeft de bank de gehele achterstand opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. De consument stelt dat verzuimd is een herstelcodering (H) te plaatsen nadat de achterstand in december 2019 was betaald. Er is echter geen herstelcodering mogelijk na een 2-codering.
- De consument is tussen 2014 en 2020 structureel in beeld geweest bij de afdeling Bijzonder Beheer van de bank. Er zijn meerdere regelingen getroffen maar deze zijn niet altijd goed nagekomen. In de optiek van de bank heeft de consument dan ook een slechte betalingsmoraliteit. Pas nadat hij de opeisingsbrief van de bank heeft ontvangen, nam de consument in augustus 2019 contact op met de bank.
De registratie dient als waarschuwingfunctie voor andere geldverstrekkers en als bescherming tegen overkreditering voor de consument.
De bank is van mening dat het gerechtvaardigd is om andere geldverstrekkers op de hoogte te brengen van de betaalhistorie van de consument. Dit belang weegt zwaarder dan het belang van de consument namelijk het verkrijgen van een hypotheek voor een andere woning en een lening voor een auto.
- De bank heeft begrip voor de situatie van de consument maar blijft bij haar standpunt dat de registratie gehandhaafd dient te blijven. De BKR-registratie blijft vanaf 26 september 2019 vijf jaar zichtbaar, zodat de consument in die tijd kan aantonen dat zijn situatie stabiel blijft.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de in het CKI geplaatste bijzonderheidscode 2 moet laten verwijderen. De commissie oordeelt als volgt.

Is de registratie van bijzonderheidscode 2 (opeising) technisch juist?

- 3.2 De commissie constateert dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de bijzonderheidscode 2 op 26 september 2019 terecht door de bank is geplaatst. De consument meent echter dat, nu de bank nooit gebruik heeft gemaakt van het opeisingsrecht, bijzonderheidscode 2 een vertekend beeld geeft. Daarnaast stelt de consument dat de bank heeft nagelaten een herstelmelding (H) in het CKI te plaatsen. De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. De commissie oordeelt dat de codering-2 op 26 september 2019 conform de richtlijnen van het BKR is geplaatst. Op die datum is de gehele achterstand door de bank opgeëist. Over de stelling van de consument dat de bank heeft nagelaten een herstelmelding (H) bij de registratie te plaatsen merkt de commissie het volgende op. De herstelmelding (H) dient te worden gebruikt om aan te geven dat een kredietnemer erin is geslaagd een achterstand (A) in te lopen. De H-code heeft uitsluitend betrekking op een A-code en dus niet op bijzonderheidscodes en wordt alleen geregistreerd als de kredietovereenkomst nog doorloopt. De registratie op naam van de consument betreft slechts een bijzonderheidscode 2. Voor opeising is een herstelmelding niet van toepassing. Aangezien de bank ter zitting heeft bevestigd dat zij de opeising van de vordering nooit heeft doorgezet, is het voor de commissie verder niet van belang in te gaan op de technische juistheid van de handhaving van de registratie en komt de commissie toe aan de belangenafweging.

Beroep van de consument op artikel 21 AVG (de belangenafweging)

- 3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.4 De registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.¹ Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de registratie. De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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

¹ HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.² Om te kunnen oordelen of de registratie disproportioneel is, zal er dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

- 3.5 De consument heeft zijn belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registratie. Hij heeft de wens een voor zijn gezin passende woning te kopen. Ook in het verkrijgen van een geldlening voor een nieuwe auto belemmert de registratie hem.
- 3.6 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank voegt daaraan toe dat dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn. Het algemene belang van continuering van de registratie weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument, aldus de bank.
- 3.7 De bank heeft hiermee onvoldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-codering op dit moment in stand te houden. In dit geval dient het belang van de consument te prevaleren boven het belang van de bank. Daarbij wordt het volgende overwogen.
- 3.8 De commissie realiseert zich dat er gedurende een lange periode sprake is geweest van betalingsproblemen. Echter, nadat de consument in december 2019 de gehele achterstand heeft voldaan, is de consument alle betaalverplichtingen overeenkomstig de nieuwe betalingsregeling nagekomen. De consument is nu in loondienst en geniet een vast inkomen. Bij de aankoop van een nieuwe woning kan de consument de overwaarde uit de verkoop van zijn oude woning inbrengen bij de aankoop van een nieuwe woning. Inmiddels is de helft van de vijfjaarstermijn verstreken. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument gedurende deze periode aangetoond financieel stabiel te zijn.
- 3.9 Ons kredietsysteem vraagt dat (andere) kredietverstrekkers op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. De commissie begrijpt het belang dat de bank heeft bij de

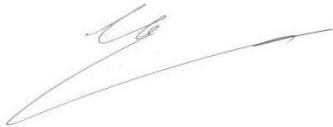
² artikel 17 lid 1 sub c AVG

handhaving van de registratie, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie in dit geval geen aanleiding het belang van potentiële kredietverstrekkers te laten prevaleren boven het belang van de consument. 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 2 op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze beslissing is vastgesteld op 22 april 2022 en genomen door mr. R. Imhof als voorzitter, met mr. A.M.C. Dello als secretaris.



mr. R. Imhof



mw. mr. A.M.C. Dello

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 13

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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

WANNEER WORDEN DE PERSOONSgegevens VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(...)

10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering 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 bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15

WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

I De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(...)

b revolverend (doorlopend) krediet (RK);

(...).

Relevante bepalingen uit de 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 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 6 Rechtmatigheid van de verwerking

I. 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”)

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;

(...)

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.

(...)