

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1009

(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	30 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. Inkorten duur. De commissie oordeelt dat de duur van de registraties met twee jaar verkort dient te worden. Handhaving van de registratie voor de volle termijn van vijf jaar acht de commissie in dit geval niet gerechtvaardigd, gelet op de (persoonlijke) omstandigheden bij het aangaan van de hypothecaire geldlening, de wijze waarop de betalingsproblemen daarna zijn ontstaan en de huidige (financieel) stabiele situatie van de consument. De klacht is deels gegrond.

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 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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met [naam 1], haar zus. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 2], adviseur klachtenmanagement en mr. [naam 3], senior adviseur klachtenmanagement.
- 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 De consument heeft op 14 december 2007, samen met haar moeder, een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten voor de aankoop van een woning.

- 2.2 In 2011 zijn achterstanden ontstaan in de betaling van de maandelijkse termijnen en in maart 2015 heeft de bank de vorderingen als gevolg van de achterstanden overgedragen aan een incassobureau.
- 2.3 Bij brief van 25 februari 2015 is door de bank een vooraankondiging van een BKR-registratie verzonden en in mei 2015 is de achterstand bij het BKR gemeld die een A-codering in het CKI heeft geplaatst. Het CKI is het Centraal Krediet Informatiesysteem van de Stichting BKR.
- 2.4 De woning is in december 2015 verkocht vanwege het niet meer kunnen nakomen van de betalingsverplichtingen. Na verkoop van de woning is een restschuld ter hoogte van € 68.005,33 ontstaan. De moeder van de consument was reeds toegelaten tot de WSNP om uit haar schuldensituatie te kunnen komen. Via haar bewindvoerder is toen een kwijtingsvoorstel tot stand gekomen ten aanzien van haar aandeel in de (hypothecaire) schuld. In augustus 2017 heeft de moeder van de consument het WSNP-traject afgerond.
- 2.5 Daarna is de consument aangesproken voor de (rest)schuld. Met de consument is vervolgens een betalingsregeling overeengekomen, waarbij zij maandelijks een bedrag van € 125,- is gaan aflossen.
- 2.6 Begin 2020 bedroeg de vordering nog € 61.219,13. De bank heeft toen het voorstel, via een schuldbemiddelingsbureau, van de consument tot betaling van € 19.000,- ineens tegen finale kwijting, gehonoreerd. Op 3 februari 2020 is dat bedrag betaald. Daarna heeft de bank aan de consument bevestigd dat de schuld is voldaan tegen finale kwijting en het BKR daarvan in kennis gesteld.
- 2.7 Per 3 februari 2020 is als gevolg een code 3 in het CKI opgenomen. Het betreft ook de einddatum zodat de BKR-registraties uiterlijk op 3 februari 2025 administratief uit het CKI zullen worden verwijderd.
- 2.8 De consument heeft de bank verzocht om de BKR-registraties (voortijdig) te laten verwijderen. De bank heeft dat verzoek afgewezen, waarna de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument klaagt erover dat de bank de BKR-registraties niet nu al wil verwijderen. Volgens de consument wegen haar belangen bij verwijdering daarvan zwaarder dan het algemeen belang van de financiële sector. De situatie welke ten grondslag lag aan het ontstaan van de registratie is niet meer aan de orde en volgens de consument kan haar huidige financiële positie als stabiel worden aangemerkt. De betreffende hypothecaire geldlening is destijds afgesloten door haar moeder, waarbij zij enkel heeft meegetekend. Haar moeder zou alle betalingen doen, maar bij haar zijn vervolgens betalingsproblemen ontstaan mede als gevolg van een echtscheiding.

De consument studeerde op dat moment nog waardoor zij geen inkomsten had. Aan het dossierverloop tot en met het einde van het WSNP-traject van haar moeder heeft de consument part noch deel gehad. Het WSNP-traject van haar moeder is in augustus 2017 afgerond waarna de gehele restschuld bij haar terecht kwam.

- 2.10 De consument heeft geprobeerd mee te werken aan een oplossing. In 2017 is een betalingsregeling getroffen en in 2020 is een voorstel gedaan tegen finale kwijting waar de bank mee akkoord is gegaan omdat het nog jarenlang moeten aflossen een grote negatieve impact op de financiële huishouding van de consument zou hebben. De consument is van mening dat zij nu als enige voor lange tijd wordt afgerekend vanwege een hypothecaire geldlening uit 2007 waarbij zij bij het afsluiten daarvan geen genoeg besef heeft gehad van haar hoofdelijke aansprakelijkheid daarvoor.
- 2.11 De consument heeft aangegeven haar verantwoordelijke bijdrage te hebben geleverd door een gedeelte van de schuld ineens af te lossen en tot die tijd ook maandelijks een bedrag te hebben afgelost. Door de negatieve BKR-registratie wordt de consument nu beperkt omdat het belemmert in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consument wil samen met haar partner een grotere woning kopen, maar door de BKR-registraties is dat niet mogelijk.
- 2.12 De consument verzoekt verwijdering van de BKR-registraties of verkorting van de duur daarvan.

Het verweer

- 2.13 De bank heeft, kort samengevat, de volgende verweren verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De consument is samen met haar moeder de hypothecaire geldlening aangegaan en draagt daarom (mede) het risico van de daaraan verbonden verplichtingen. De BKR-registraties geven een juiste weergave van de financiële problemen waarin de consument verkeerde. Het heeft een lange tijd geduurd voordat er een oplossing is gekomen in de achterstanden die de consument had. De bank heeft het merendeel van de vordering moeten afboeken. Volgens de bank is de registratieduur van 5 jaar terecht en weegt het belang dat de consument en krediet-aanbieders moeten worden beschermd door handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument om (nieuwe) leningen aan te kunnen gaan. De enkele wens om ruimer te wonen is volgens de bank geen zwaarwegend belang dat zou moeten leiden tot verwijdering van de registraties.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI of de duur van de registraties moet inkorten.

- 3.2 De commissie is van oordeel dat de bank de duur van de BKR-registraties in dit geval moet (laten) inkorten tot 2 februari 2023 en zal dat hierna toelichten. Daarbij zal eerst het (juridische) kader worden toegelicht en of de registraties technisch juist zijn gedaan. Daarna (vanaf 3.8) gaat de commissie in op de belangenafweging welke afweging naar het oordeel van de commissie hier in het voordeel van de consument dient uit te vallen.

Welke regels zijn van toepassing?

- 3.3 De bank is bij Stichting BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG¹ verwerkingen van persoonsgegevens.² De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.
- 3.4 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.³ De betrokkene heeft 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.⁴ 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.⁵
- 3.5 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

¹ De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.

² Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.

³ Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.

⁴ Zie artikel 21 lid 1 AVG.

⁵ Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

- 3.6 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.⁶ Ook is de bank verplicht dit te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscore A gemeld.⁷ Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.⁸ Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.⁹

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

- 3.7 Niet in geschil is dat vanaf 2011 achterstanden zijn ontstaan in de betaling van de maandelijkse termijnen van de hypothecaire geldlening en dat de bank in 2015 de vorderingen op de consument en haar moeder heeft overgedragen aan een incasso-bureau. Door of namens de bank is daarbij een vooraankondiging van de BKR-registratie verzonden, waarna de achterstand (A-codering) bij het BKR is gemeld. Per 3 februari 2020 is terecht de code 3 (met einddatum) geplaatst omdat de bank het betalingsvoorstel tot finale kwijting had geaccepteerd en dus een bedrag van meer dan € 250,- heeft moeten afboeken (zie 3.6). De registraties zijn daarmee technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is handhaving van de registratie gerechtvaardigd?

- 3.8 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registraties bij het aanvragen van de financiering voor de aankoop van een woning. Vanwege gezinsuitbreiding heeft zij (samen met haar partner) belang bij verhuizing naar een ruimere woning. Daartoe worden zij vanwege de BKR-registraties van de consument beperkt, omdat haar inkomen als gevolg niet wordt meegenomen of geaccepteerd bij hypotheekaanvragen. De commissie is gelet op deze belemmering en op de (persoonlijke) omstandigheden van oordeel dat handhaving van de registratie voor de volledige termijn van vijf jaar niet gerechtvaardigd is.

⁶ Artikel 10 lid 1 reglement CKI.

⁷ Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

⁸ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

⁹ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De commissie acht daarbij relevant de persoonlijke situatie bij het door de consument samen met haar moeder aangaan van de hypothecaire geldlening waarbij de consument, weliswaar volwassen maar nog relatief jong (19 jaar), hoofdelijk aansprakelijk werd voor een hypothecaire geldlening zonder zelf op dat moment over (relevant) inkomen te beschikken. Zij studeerde toen immers nog. De (hypothecaire) lasten werden dan ook voldaan door haar moeder die vervolgens (enige jaren daarna) door haar eigen persoonlijke omstandigheden mede ingegeven door een echtscheiding in de financiële problemen is geraakt. Dat heeft voor de moeder van de consument geleid tot een WSNP-traject, welk traject zij in 2017 heeft afgerond en daarmee niet meer kon worden aangesproken voor de restschuld van de hypotheek. Die aansprakelijkheid is vervolgens door de bank volledig bij de consument neergelegd. De consument heeft gesteld er bewust voor te hebben gekozen om niet (ook) een WSNP-traject in te gaan. Zij heeft haar verantwoordelijkheid genomen toen zij door de bank tot betaling werd aangesproken en is een betalingsregeling aangegaan. Dat terwijl de moeder uiteindelijk bijna niets op de restschuld heeft ingelost. Voor zover de betalingsregeling enige tijd niet is nagekomen, was daarbij volgens de consument sprake van een vergissing met het instellen van automatische overboekingen waardoor enige tijd geen betalingen plaatsvonden. De consument heeft dit echter, na ontdekking, direct weer gecorrigeerd. De bank heeft voorts ook niet bestreden dat de consument de betalingsregeling verder correct is nagekomen. Uiteindelijk heeft de consument, via een schuldbemiddeling, ook nog een aanzienlijk bedrag van de vordering (tegen finale kwijting) voldaan. Gelet op de verkregen informatie in dit dossier acht de commissie het voorts niet onaannemelijk dat, als de consument net als haar moeder vanaf het begin als (hoofdelijke) medeschuldenaar door de bank nadrukkelijk was aangesproken voor de ontstane restschuld, zij mogelijk (ook) in aanmerking was gekomen voor een WSNP-traject en daarmee veel eerder dan in 2025, namelijk in 2022, van de registraties af was geweest. De consument heeft echter juist verantwoordelijkheid getoond en daarnaar gehandeld. Gesteld noch gebleken is dat de consument sindsdien nog andere (problematische) schulden heeft gehad of gemaakt. Tot slot heeft de consument aannemelijk gemaakt dat zij (samen met haar partner) reeds een aantal jaar in een (financieel) stabiele situatie verkeert waarbij de kans op nieuwe schulden klein is.

- 3.9 De commissie is kortom van oordeel dat de belangen van de consument om de duur van de BKR-registraties te verkorten zwaarder wegen dan het belang van de bank, en of de financiële sector, voor het handhaven van de registraties voor de duur van 5 jaar. De commissie oordeelt dat de duur van de registraties met twee jaar wordt verkort.

Wat is de conclusie?

- 3.10 De conclusie is dat de duur van de registraties met twee jaar verkort dient te worden. De klacht van de consument is daarom deels gegrond.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de duur van de BKR-registraties wordt verkort met twee jaar waardoor de registraties per 3 februari 2023 komen te vervallen. Per die datum moet de bank de registraties (laten) verwijderen uit het CKI. Voor het overige wijst de commissie 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 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 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl