

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 2715

Vragen van de leden **Jasper van Dijk** en **Leijten** (beiden SP) aan de Minister van Financiën en de Staatssecretaris van Sociale Zaken en Werkgelegenheid over *het artikel «Helaas, geen nieuw huis dankzij BKR»* (ingezonden 22 augustus 2017).

Antwoord van Minister **Dijsselbloem** (Financiën) (ontvangen 15 september 2017)

Vraag 1

Hebt u kennisgenomen van het artikel «Helaas, geen nieuw huis dankzij BKR»?<sup>1</sup>

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

Is het volgens u redelijk dat zelfs een kleine schuld of betalingsachterstand automatisch leidt tot het niet toekennen van een hypotheek? Kunt u uw antwoord toelichten?

Antwoord 2

Het Bureau Kredietregistratie (BKR) is een private stichting die sinds 1965 het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) beheert waar kredietverstrekkers de kredieten en achterstanden van Nederlandse consumenten registreren. In het algemeen reglement van het BKR zijn registratiegrenzen vastgesteld waarbij is gedefinieerd welke kredieten en welke achterstanden in het CKI dienen te worden geregistreerd en tot welke registraties dit leidt. Deze grenzen zijn afhankelijk van de vorm van het krediet, de duur van de betalingsachterstand en de voorwaarden van het krediet. De registraties in het register blijven vijf jaar bewaard nadat het krediet is beëindigd. Een geregistreerde achterstand (ook wel negatieve registratie genoemd) duidt daarom niet altijd op een actuele achterstand. Of het krediet inmiddels is beëindigd of de achterstand is ingelopen is eveneens zichtbaar in het CKI.

Het CKI biedt feitelijke informatie aan de bij haar aangesloten organisaties (hieronder vallen o.a. banken, thuiswinkelorganisaties en creditcardmaatschappijen) over de lopende en beëindigde kredieten en de betaalhistorie van

<sup>1</sup> <https://www.nrc.nl/nieuws/2017/08/11/helaas-geen-nieuw-huis-dankzij-bkr-12490030-a1569710>

individuele consumenten. Kredietverstrekkers die een kredietaanvraag beoordelen kunnen deze informatie aanvullen met andere relevante informatie over de consument zoals bijvoorbeeld het inkomen, andere vaste lasten en de gezinssituatie. Hierdoor is het voor zowel de kredietverstrekker als de consument mogelijk om verantwoorde financiële beslissingen te nemen. Het BKR beslist niet of een consument een aangevraagd krediet krijgt. Dat beslist de kredietverstrekker op basis van zijn eigen beoordeling en het eigen acceptatiebeleid. De kredietverstrekker kan zo'n beslissing pas goed nemen nadat er een volledig klantprofiel is opgesteld. De informatie uit het CKI is een onderdeel van dit klantprofiel.

Een negatieve registratie in het CKI staat op zichzelf niet in de weg aan het afsluiten van een krediet. Regelgeving vereist dat de kredietverstrekker beoordeelt of kredietverlening verantwoord is gezien de financiële positie van de consument. Kredietverlening kan ondanks een negatieve registratie onder omstandigheden immers wel verantwoord zijn. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om na een herstelde betalingsachterstand een Nationale Hypotheek Garantie (NHG) te verkrijgen voor een woninghypothek. Een herstelde betalingsachterstand in het verleden is evenmin reden om een nieuw krediet af te wijzen.

Dat hypotheekverstrekkers in de praktijk terughoudend zijn bij het verstrekken van een hypotheek aan een consument met een negatieve registratie bij het BKR, is het gevolg van de acceptatiecriteria en de risicobereidheid van de kredietverstrekker en volgt niet uit de regels van het BKR. Uit recent onderzoek van Vereniging Eigen Huis<sup>2</sup> blijkt dat veel kredietverstrekkers op basis van hun acceptatiecriteria consumenten met een BKR registratie niet per definitie uitsluiten. Vaak eist de bank wel dat de achterstand is ingelopen en/of het krediet inmiddels is terugbetaald.

Vraag 3, 4, 10 en 11

Bent u bereid om met het Bureau Krediet Registratie (BKR) in gesprek te gaan om te bewerkstelligen dat mensen met een kleine betalingsachterstand of een vergeten rekening niet de dupe worden van het terechte beleid om mensen met een slechte financiële positie of een slechte betalingsmoraal via een negatieve BKR-registratie te beschermen tegen nieuwe schulden?

Wat gaat u doen om de toepassing van het proportionaliteitsbeginsel door het BKR te garanderen en te bewerkstelligen dat het BKR en de banken naar de persoonlijke omstandigheden kijken?

Klopt het dat het BKR sinds de vaststelling van zijn nieuwe reglement verzoeken van kredietverstrekkers om een registratie te verwijderen op basis van het proportionaliteitsbeginsel in principe niet meer honoreert, zoals ook blijkt uit een aantal voorbeelden in het NRC-artikel? Zo ja, waarom is dit gewijzigd en is dit wel in lijn met de uitspraak van de Hoge Raad uit 2011? Bent u bereid om het BKR te vragen deze mogelijkheid weer in te voeren en deze aanvragen te beoordelen volgens de menselijke maat en het proportionaliteitsbeginsel?

Antwoord 3, 4, 10 en 11

Het registreren van een achterstand van een consument bij het BKR geldt als de verwerking van persoonsgegevens en wordt gereguleerd door de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Kort gezegd houdt dit in dat elke organisatie die persoonsgegevens verwerkt, zich moet kunnen beroepen op een wettelijke grondslag hiervoor (artikel 8 Wbp) en dat voor iedere verwerking van persoonsgegevens een proportionaliteit- en subsidiariteits-toets moet worden uitgevoerd.

Het verwijderen van een negatieve registratie (een betalingsachterstand) kan uitsluitend als deze registratie of de voortzetting daarvan onterecht is. Op grond van de Wbp dient zowel voor de verwerking zelf als voor de beoordeling van een verwijderingsverzoek, een proportionaliteits- en subsidiariteits-toets te worden gedaan. Onterechte registraties in het CKI worden soms verwijderd na minnelijk overleg tussen de klant en de partij die de achterstand heeft gemeld en zeer af en toe na tussenkomst van de rechter. Dit betekent dat, hoewel de registratie van een achterstand in beginsel gerechtvaardigd kan zijn om consumenten te beschermen tegen overkreditering, de

<sup>2</sup> «Hypotheek met een negatieve BKR-registratie» op [www.eigenhuis.nl](http://www.eigenhuis.nl).

verwerking in bepaalde gevallen niet is toegestaan, gelet op de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit (zie o.a.: Gerechtshof Amsterdam 29 maart 2016, ECLI:NL:GHAMS:2016:1187). Een belangenafweging dient plaats te vinden op basis van beschikbare gegevens. Als de consument nadere gegevens verschaft, kan dit tot een hernieuwde afweging door de kredietverstrekker aanleiding geven. Indien bij deze afweging geconcludeerd wordt dat de registratie niet proportioneel of subsidiair is, dan is deze onrechtmatig en zal deze verwijderd of aangepast moeten worden. Het BKR geeft aan dat een belangenafweging mogelijk is en blijft en zal dit ook op haar publiekswebsite toelichten en in de handleiding die aan de deelnemers wordt verstrekt expliciteren. De bij het BKR aangesloten partijen en het BKR zelf zijn aan deze jurisprudentie gebonden.

Hierbij moet worden opgemerkt dat er ook signalen zijn dat enige bij het BKR aangesloten partijen op (zeer) grote schaal verzoeken tot verwijdering van registraties indienen of hebben ingediend. Hierdoor bestaat het risico dat terechte registraties van kwetsbare consumenten met een slechte betaalgeschiedenis uit het register worden verwijderd (bijvoorbeeld om de eigen portefeuille «op te schonen» en vervolgens door te verkopen), waardoor het aangaan van nieuwe schulden eenvoudiger wordt. Dit is onwenselijk, uiteindelijk vooral voor die consumenten zelf, en schaadt de kwaliteit en bruikbaarheid van het CKI om op eenvoudige wijze inzicht te krijgen in de betaalhistorie van een consument.

Het BKR houdt risicogeoriënteerd controle op de aangesloten partijen en heeft, als gevolg hiervan, enkele partijen onder verzwamd toezicht geplaatst. Dit betekent onder andere dat een verwijdering moet worden onderbouwd en steekproefsgewijs wordt gecontroleerd voordat deze wordt verwerkt. Voor een zeer beperkt aantal partijen, waar zich misstanden hebben voorgedaan, is verwijdering van registraties tijdelijk niet toegestaan. Dat het BKR optreedt tegen partijen die onterecht op grote schaal registraties verwijderen begrijp ik. Een eventuele sanctie van het BKR moet echter wel proportioneel zijn en in lijn met de vereisten van de Wbp. Ook partijen die nu onder het zwaarste regime vallen, moeten de mogelijkheid hebben om onterechte registraties te verwijderen. Een consument mag niet de dupe worden van een conflict dat speelt tussen zijn kredietaanbieder en het BKR.

Ik verwacht van het BKR dat zij voor het einde van het jaar tot een pragmatische werkwijze komt waarbij onterechte registraties (al dan niet op grond van een nieuwe belangenafweging) op een eenvoudige wijze (zonder dat tussenkomst van een rechter nodig is), kunnen worden verwijderd zonder dat hierdoor de deur voor grootschalig misbruik wordt opengezet.

#### Vraag 5

Ziet u mogelijkheden om kleine schulden korter te registreren dan de huidige termijn van vijf jaar?

#### Antwoord 5

Het BKR stelt zelf het algemeen reglement op waar de registratiegrenzen en de registratietermijnen in zijn vastgelegd. Vanwege de gekozen governancestructuur acht ik het belangrijk dat de aangesloten partijen betrokken worden bij significante wijzigingen in het algemeen reglement en dat de overgangstermijn van drie maanden voor aanpassingen en wijzigingen in acht wordt genomen, zoals het reglement ook voorschrijft.

De kredietverstrekkers die hun kredieten bij het BKR registreren staan onder toezicht van de AFM. Daarnaast wordt kredietverstrekking gereguleerd in de Wet Financieel Toezicht (Wft) en bij behorende lagere regelgeving.

Het BKR heeft in haar reglement opgenomen dat consumptieve kredieten met een looptijd langer dan 1 maand en een kredietbedrag (of kredietlimiet) vanaf € 250,- in het CKI worden geregistreerd. «Kleine» kredieten die minder dan € 250,- bedragen worden niet bij BKR geregistreerd. Wanneer een achterstand bij het BKR moet worden gemeld is afhankelijk van de vorm van het krediet, de duur van de betalingsachterstand en de voorwaarden van het krediet. Wanneer een achterstand gemeld wordt, resulteert dit in een negatieve registratie in het CKI. Een registratie blijft tot 5 jaar na het beëindigen van het krediet zichtbaar in het register. Wanneer een achterstand wordt terugbetaald, wordt dit eveneens zichtbaar in het CKI.

Het BKR heeft de bewaartermijn op 5 jaar vastgesteld. Bij kredietbureaus in omliggende landen worden achterstanden in de regel 7 jaar bewaard, maar

er zijn ook landen waar dit korter is (bijvoorbeeld 3 jaar). In Nederland zijn diverse commerciële handelsinformatiebureaus werkzaam die zijn verenigd in de Nederlandse Vereniging van Handelsinformatiebureaus (NVH). De NVH hanteert in haar gedragscode een bewaartermijn van 8 jaar.

Op dit moment zie ik onvoldoende aanleiding om het BKR te verzoeken een kortere bewaartermijn op te nemen in het algemeen reglement. Een langere betaalgeschiedenis geeft de kredietverstrekker immers een vollediger beeld van de betaalmoraal van een consument dan een korte periode. Indien een kredietverstrekker van mening is dat een (terugbetaalde) achterstand van jaren geleden een nieuwe kredietaanvraag niet in de weg hoeft te staan, dan staat het de kredietverstrekker vrij dit krediet te verstrekken. Daarbij is relevant dat achterstanden waarbij de registratie niet proportioneel is gebleken, kunnen worden verwijderd door de kredietverstrekker.

#### Vraag 6

Hoe is het toezicht op het BKR geregeld?

#### Antwoord 6

Het BKR is een onafhankelijke stichting zonder winstoogmerk en staat niet onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten, De Nederlandsche Bank of de rijksoverheid. Omdat het BKR persoonsgegevens verwerkt, staat het onder toezicht van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Personen die menen dat hun persoonsgegevens onrechtmatig worden verwerkt, kunnen hierover een verzoek tot handhaving indienen bij de AP en vanaf 25 mei 2018 een klacht indienen bij de AP.

Daarnaast vindt er overleg plaats tussen het Ministerie van Financiën, het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid en het BKR vanwege de maatschappelijke rol die het BKR vervult in het voorkomen van overkreditering. Ook de AFM spreekt met het BKR over onder andere het voorkomen van betalingsproblemen bij consumenten. Daarnaast staan de kredietverstrekkers die bij het BKR registreren wel onder toezicht van de AFM en wordt kredietverstrekking gereguleerd in de Wet Financieel Toezicht (Wft) en bijbehorende lagere regelgeving.

#### Vraag 7

Bent u bereid het BKR te vragen om voor mensen met weinig geld een ontheffingsmogelijkheid te creëren voor de kosten, à 50 euro, van het in beroep gaan tegen een BKR-registratie?

#### Antwoord 7

Een consument die het niet eens is met een registratie kan de (onafhankelijke) geschillencommissie BKR verzoeken een uitspraak te doen. Voor deze procedure wordt een bijdrage van € 50,- gevraagd. Indien de consument in het gelijk wordt gesteld, of indien de kredietverstrekker tussentijds akkoord gaat met het verzoek van de consument, wordt de bijdrage aan de consument gerestitueerd. Ik zie op dit moment onvoldoende aanleiding om het BKR te verzoeken de eigen bijdrage te verlagen.

#### Vraag 8

Deelt u de mening dat het opvragen van de registratie van de eigen gegevens gratis zou moeten zijn? Zo ja, wilt u dit gaan regelen? Zo nee, waarom niet?

#### Antwoord 8

Het aanvragen van de eigen gegevens bij het BKR kost een consument nu € 4,95. Indien het overzicht wordt opgestuurd, komen hier nog verzend- & identificatiekosten (€ 12,70) bij. Ik deel de mening dat het opvragen van de eigen gegevens gratis zou moeten zijn. Het BKR zal de deze gegevens vanaf eind mei 2018 gratis toegankelijk maken voor de individuele consument, in lijn met de vereisten van de algemene verordening gegevensbescherming.<sup>3</sup>

<sup>3</sup> Artikel 12, vijfde lid, AVG

#### Vraag 9

Deelt u de mening dat het BKR en de geschillencommissie maximale transparantie moeten nastreven en dat onder andere uitspraken van de geschillencommissie, desgewenst geanonimiseerd, openbaar horen te zijn?

#### Antwoord 9

Alle uitspraken van de Geschillencommissie worden (geanonimiseerd) gepubliceerd op de publiekswebsite van het BKR en zijn daar voor een periode van minimaal 6 maanden inzichtelijk. Het BKR zal bezien of deze termijn kan worden verlengd naar 3 jaar.

#### Vraag 12

Wilt u het betreffende reglement bij de antwoorden voegen en laten publiceren op de BKR-website?

#### Antwoord 12

Omdat de rijksoverheid geen partij is tussen de afspraken die het BKR en de aangesloten leden hebben gemaakt, is het niet aan mij om dit reglement openbaar te maken. Het BKR heeft toegezegd dit reglement opnieuw op haar publiekswebsite te plaatsen.

#### Vraag 13

In welke gevallen wordt rood staan bij de bank geregistreerd of negatief geregistreerd door het BKR?

#### Antwoord 13

Wanneer een krediet of een achterstand bij het BKR moet worden geregistreerd is vastgelegd in het algemeen reglement CKI. Kort gezegd moeten alle kredieten met een looptijd langer dan 1 maand en een kredietbedrag (of kredietlimiet) van minimaal € 250,- bij het BKR worden geregistreerd. Dit zijn de zogeheten «positieve registraties». Indien een consument een roodstandfaciliteit heeft van € 250,- of meer, zal dit dus bij BKR zijn terug te vinden. Bij (positieve) registratie van het contract wordt onder andere het bedrag van het krediet vermeld. Bij zowel de melding van een achterstand als eventueel herstel (indien de achterstand ongedaan is gemaakt) of bij de melding van bijzonderheden, wordt een datum meegegeven in het register. Het verstrekken van informatie over de omvang van een contract in euro, het betalingsgedrag in de tijd en eventuele achterstandsduur geeft kredietverstrekkers handvatten om juiste afwegingen te maken, zowel bij de aanvraag van een krediet als bij het beheer van lopende kredieten. Wanneer een achterstand bij het BKR moet worden gemeld is afhankelijk van de vorm van het krediet, de duur van de betalingsachterstand en de voorwaarden van het krediet. Een kredietverstrekker is bij een doorlopend krediet, zoals bijvoorbeeld een roodstandfaciliteit, op grond van het reglement verplicht om achterstanden langer dan 3 maanden te melden. Een dergelijke achterstand resulteert in een negatieve registratie. De kredietverstrekker kan op basis van de verschillende registraties en de aanvullende gegevens in het register een inschatting maken van de «ernst» van de betalingsachterstand en hier proportioneel naar handelen.

#### Vraag 14 en 15

Onderschrijft u dat het goed zou zijn als mensen van tevoren weten of ze een negatieve BKR-registratie hebben? Zo ja, bent u bereid om het BKR te verzoeken een keer per jaar mensen met een negatieve registratie actief te informeren of mensen de mogelijkheid te geven om hun eigen gegevens zelf gratis op de website te checken?

Deelt u de mening dat het goed zou zijn als mensen van tevoren gewaarschuwd worden indien een product zoals een telefoonabonnement of het missen van een betaaltermijn leidt tot een (negatieve) BKR-registratie? Zo ja, bent u bereid de mogelijkheden tot een waarschuwingsplicht te bestuderen?

#### Antwoord 14 en 15

Omdat het melden van een positieve of negatieve registratie van een consument bij het BKR de verwerking van persoonsgegevens betreft, zijn hier strikte voorwaarden aan verbonden. Zo is een kredietverstrekker verplicht de

consument, voor het aangaan van een krediet van ten minste € 250,-, mede te delen dat de krediet- en persoonsgegevens aan het BKR worden verstrekt. Daarnaast moet de kredietverstrekker de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen, van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij BKR. Ook moet de kredietverstrekker de consument hiervan tijdig in kennis stellen en moet de consument worden gewezen op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling. De waarschuwingsplicht wordt hiermee reeds geborgd. Indien de kredietverstrekker een hypotheekaanvraag afwijst nadat een stelsel van kredietregistratie is geraadpleegd, is de kredietverstrekker verplicht de consument in kennis te stellen van het resultaat van de raadpleging en van informatie met betrekking tot dat stelsel. Het BKR heeft toegezegd vanaf eind mei 2018 consumenten de mogelijkheid te geven de eigen gegevens gratis in te zien. Het wordt dan voor consumenten eenvoudiger om kennis te nemen van eventuele registraties bij het BKR.