Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0874

(mr. C.P. Bleeker, voorzitter, mr. A.J. van Putten, G. Alfrink, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	17 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Trefwoorden	BKR-registratie

Samenvatting

Mondelinge uitspraak. BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de consument dient te prevaleren. De registratie moet daarom worden verwijderd.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 13 oktober 2022 behandeld op een hoorzitting. Partijen zijn aldaar verschenen.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022.

De commissie stelt vast dat de consument heeft gekozen voor bindend advies. De kredietverstrekker is niet bindend aangesloten. De kredietverstrekker heeft ten aanzien van dit dossier tijdens de zitting verklaard een bindend advies te zullen aanvaarden. Deze uitspraak is daarom bindend.

2. Klacht

In juni 2011 heeft een rechtsvoorganger van de kredietverstrekker aan de consument een doorlopend krediet met een limiet van € 15.000,- verstrekt. De kredietovereenkomst is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR). Vanwege een faillissement heeft de consument zich eind 2016 gewend tot de gemeente voor schuldhulpverlening. De gemeente heeft alle schuldeisers van de consument benaderd en een betalingsvoorstel tegen finale kwijting gedaan.

De schuldeisers hebben in maart 2019 met dit voorstel ingestemd. Door de verstrekking van een saneringskrediet door de gemeente heeft de consument een eenmalige betaling aan de schuldeisers kunnen voldoen. De kredietverstrekker heeft een bedrag van € 9.500,05 als oninbaar moeten afboeken. In het CKI is bij de kredietovereenkomst een A23 en per 4 april 2019 een werkelijke einddatum geplaatst.

De consument maakt bezwaar tegen het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum. De consument stelt dat deze ten onrechte per 4 april 2019 is geplaatst, omdat de gemeentelijke schuldhulpverlening ten onrechte en buiten zijn schuld 16 maanden is vertraagd. Als gevolg hiervan zijn de door de kredietverstrekker geplaatste negatieve coderingen feitelijk langer dan vijf jaar zichtbaar.

Mocht de commissie tot het oordeel komen dat de werkelijke einddatum op terechte gronden per 4 april 2019 is geplaatst, doet de consument een beroep op de disproportionele gevolgen van de registratie. Hij stelt dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de gegevens zwaarder wegen dan de belangen bij handhaving daarvan. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan:

- door de coderingen kunnen de consument en zijn partner geen hypothecaire geldlening afsluiten. De consument woont samen met zijn verloofde en hij wil graag samen met haar een woning kopen in de buurt van zijn schoonmoeder. Zij wonen nu op 45 minuten rijden bij elkaar vandaan. De schoonmoeder van de consument is ongeneeslijk ziek en de consument en zijn verloofde willen graag helpen met de benodigde zorg waarbij gedacht kan worden aan huishoudelijke taken, begeleiden bij doktersbezoeken, douchen en traplopen; en

- de consument heeft toegelicht dat hij het krediet heeft afgesloten voor een onderneming die hij net was gestart met twee anderen. Vanwege de financiële crisis in 2012/2013 daalde de omzet en is de achterstand ontstaan. De onderneming is failliet gegaan. Eind 2016 heeft de consument zich aangemeld voor de gemeentelijke schuldhulpverlening en in januari 2017 heeft een intakegesprek plaatsgevonden. Vanwege door de gemeente gemaakte fouten is het schuldhulpverleningstraject pas in september 2018 gestart. De coderingen zijn in deze periode geplaatst. Als gevolg van het schuldhulpverleningstraject heeft de consument drie jaar lang al zijn inkomsten afgestaan om zoveel mogelijk schuldeisers te kunnen aflossen. Dit waren drie zware jaren voor hem. Na deze periode heeft de consument een nieuwe start gemaakt en de consument heeft inmiddels al zes jaar een stabiel inkomen uit loondienst.

3. Verweer

De kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd.

- De kredietverstrekker voldoet aan haar zorgplicht door de registraties niet vroegtijdig te verwijderen;

- van een verminderde verwijtbaarheid is geen sprake. Al twee maanden na het verstrekken van het krediet ontstonden de eerste achterstanden. Vervolgens is er nooit sprake geweest van een goede betaalmoraal, zo zijn meerdere betaalbeloftes niet nagekomen;

- niet is gebleken dat sprake is van een spoedeisend belang of een acute noodsituatie. De consument heeft zijn standpunt dat hij wil verhuizen zodat hij en zijn verloofde kunnen helpen bij de benodigde zorg voor de schoonmoeder niet onderbouwd; en

- de huidige financiële stabiliteit is het gevolg van de afboeking door de krediet-verstrekker.

4. Beslissing

De commissie beslist dat de kredietverstrekker de registratie in het CKI op naam van de consument laat verwijderen, binnen één week nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

5. Gronden voor de beslissing

Uit de Maatwerkovereenkomst Schuldhulpverlening van 19 februari 2019 blijkt dat de gemeente Delft heeft vastgesteld dat de schuldhulpverlening van de consument ten onrechte 16 maanden is vertraagd. Na aanmelding op 3 november 2016 is de intake gestart op 23 december 2016. De fase van het schuldregelen had moeten aanvangen op 15 april 2017, maar dat is pas 16 maanden later gestart op 10 september 2018. Hierdoor had de krediet-verstrekker 16 maanden eerder betaling kunnen ontvangen waardoor ook op dat moment bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum waren geplaatst. Een 16 maanden eerdere registratie betekent dat de registratie op 4 december 2022 was geschrapt in plaats van op 4 april 2024. De kredietverstrekker heeft in april 2019 betaling ontvangen en een bedrag moeten afboeken. De coderingen zijn terecht geplaatst.

Op grond van artikel 21 Algemene verordening gegevensbescherming dient de verwerking van persoonsgegevens in het geval van een bezwaar gestaakt te worden, tenzij er dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Deze belangenafweging valt in het voordeel van de consument uit.

Hierbij speelt de vertraging bij de gemeente Delft een belangrijke rol. Want zonder die vertraging zou de registratie al op 4 december 2022 eindigen in plaats van op 4 april 2024. Ook van belang is dat de schuld is ontstaan door malaise binnen de onderneming van de consument en dat hij nu in loondienst is en in een stabiele financiële situatie verkeert. Tot slot speelt ook een rol dat de consument een woning heeft gevonden vlakbij zijn zieke schoonmoeder, waarvan de overdracht is op uiterlijk 31 oktober 022. Dit alles maakt dat de registratie van alle coderingen dient te worden verwijderd.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 deze bevestiging 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