Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0340

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. A.J. van Putten, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door Hoist bij een doorlopend krediet geplaatste bijzonderheidscode 2 in het CKI van het BKR. Hij stelt dat deze BKR-registratie disproportioneel is en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vorderingen worden afgewezen.

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) het verweerschrift van Hoist; 3) de aanvullende reactie van Hoist en 4) de reactie daarop van de consument.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer R.C.J. Schoonen van CoderingVrij.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in december 2012 bij een rechtsvoorganger van Hoist een krediet van € 50.000,- afgesloten.

2.2 Vanaf maart 2013 zijn er betalingsachterstanden in de termijnen voor het krediet ontstaan. Hoist heeft vervolgens het krediet opgeëist. Op 6 februari 2015 heeft Hoist de opeising van het krediet met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. Ook heeft Hoist de vordering uit handen gegeven aan een deurwaarderskantoor. Dit kantoor heeft de nodige incasso-maatregelen getroffen, waaronder het verkrijgen van een vonnis op de consument.

2.3 In juni 2020 heeft de consument met de deurwaarder een betalingsregeling getroffen. In februari 2024 was de volledige vordering voldaan. Daarop is door Hoist een werkelijke eind-datum (9 februari 2024) aan het BKR doorgegeven.

2.4 In april 2024 heeft de consument Hoist verzocht om de BKR-registratie uit het CKI te laten verwijderen; dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registratie uit het CKI althans verkorting van de registratieduur. Ook vordert hij vergoeding van de kosten van de procedure.

2.6 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registratie een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer (en die van zijn gezin) en dat deze disproportioneel is. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument had een eigen onderneming. In 2014 werd de partner van de consument ernstig ziek. De navolgende periode stond in het teken van de behandeling daarvan. Dit was een lang en moeizaam proces dat tot medio 2016 heeft geduurd. Tijdens deze periode moest de consument (medische) zorg verlenen aan zijn partner. Dit heeft tot gevolg gehad dat de consument gedurende deze periode geen enkele activiteit meer verrichtte voor zijn onderneming. Ook de financiële crisis en het feit dat de onderneming zijn grootste opdrachtgever kwijtraakte, hadden een negatieve impact op de bedrijfs-voering. Er ontstonden meerdere belastingschulden. De onderneming verkeerde feitelijk in faillissementstoestand, waarna de consument de onderneming in juli 2016 heeft opgeheven. Vervolgens brak voor de consument een werkloze periode aan. De consument had, als voormalig ondernemer, geen recht op (enige vorm van) sociale zekerheid. Hierdoor namen de financiële problemen toe.

- Na het beëindigen van de onderneming alsook het verbeteren van de gezondheid van zijn partner, is de consument vervolgens in loondienst getreden. Met het ontvangen van salaris werd vervolgens door de Belastingdienst loonbeslag gelegd waardoor de consument genoodzaakt was om de belastingschuld als eerste te voldoen. Deze schuld wordt vervolgens in de periode van 2016 tot en met 2020 weggewerkt.

Nadat de consument de belastingschuld had voldaan, heeft hij in juni 2020 met de deurwaarder een betalingsregeling inzake het krediet getroffen, welke hij versneld is nagekomen. De consument heeft uiteindelijk al zijn schulden voldaan.

- De BKR-registratie belemmert – zoals ook blijkt uit de overgelegde afwijzingen van potentiële geldverstrekkers – de consument en zijn gezin bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een grotere woning. De consument, zijn echtgenote, hun twee kinderen en de moeder van de consument wonen nu in een sociale huurwoning met drie slaapkamers; deze woning is te klein. De consument wil daarom een grotere woning kopen.

- Er is sprake van een stabiele financiële situatie. De consument en zijn echtgenote hebben beiden een vaste baan en een goed inkomen. Ze hebben ook geen schulden of betalingsachterstanden. Ze beschikken over spaargeld. Ook heeft de consument een aandelenpakket bij zijn huidige werkgever.

Het verweer

2.7 Hoist heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het over?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Hoist gehouden is de bijzonderheidscode 2 uit het CKI van het BKR te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist de BKR-registratie niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registratie door Hoist terecht is geplaatst en (technisch) juist is. De consument meent echter dat deze in het kader van de belangenafweging dient te worden verwijderd. Hoist heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registratie.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG).[1]

3.4 Deze registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke.

[1] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (in dit geval de consument) te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[3] 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 op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient Hoist aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 Er zal 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.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registratie aangegeven en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.6.

3.8 Hoist heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Hoist en andere kredietaanbieders. Hoist voert (onder meer) aan dat al snel na het aangaan van het krediet betalingsproblemen ontstonden. Hoist was bovendien genoodzaakt de vordering uit handen te geven aan een deurwaarderskantoor en dit kantoor heeft de nodige incassomaatregelen moeten treffen, waaronder het verkrijgen van een vonnis. Vervolgens heeft het tot 2024 geduurd tot de volledige vordering was voldaan. De oorzaak van de betalingsproblemen ligt in de risicosfeer van de consument. Daarnaast is het nog te vroeg om de registratie te verwijderden omdat maar een relatief korte termijn van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Het algemene belang van continuering van de registratie weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De consument beschikt over een huurwoning; hij heeft niet aangetoond dat er sprake is van een noodsituatie, aldus Hoist.

3.9 Alhoewel de wens van de consument om een woning te kopen voorstelbaar is, heeft Hoist naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de langdurige schuldenproblematiek, in staat moeten worden gesteld om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie zal dit hierna toelichten.

3.10 De BKR-registratie is ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Hoist te voldoen. Dat de oorzaak hiervan ligt in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die Hoist niet kan worden aangerekend maar binnen de risicosfeer van de consument valt.

3.11 Hoewel het voor de consument spreekt dat hij de betalingsregeling versneld is nagekomen en hij uiteindelijk alle schulden op eigen kracht heeft afgelost, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie. Daarbij acht de commissie verder nog van belang dat de schuld aan Hoist pas in februari 2024 is afgelost en er dus pas een korte periode (ruim 1 jaar en 2 maanden) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De commissie acht het gezien de korte tijd die sindsdien is verstreken van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie te vroeg.

3.12 Het spreekt voor de consument dat hij en zijn partner een vaste baan hebben en zij ook over spaargeld beschikken. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert. Dat zo zijnde is het naar het oordeel van de commissie – mede gezien het feit dat de schuld aan Hoist relatief recent pas is voldaan (februari 2024) – te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de codering geen redelijk belang zouden hebben. Daarom zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.13 Ten slotte wordt nog overwogen dat de wens van de consument om – vanwege een te kleine huidige woning – te verhuizen naar een grotere woning invoelbaar en begrijpelijk is. Echter, gelet op het voorgaande, ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.

De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af. Het verzoek van de consument tot verkorting van de bewaartermijn (het reeds op dit moment al verkorten van de bewaartermijn van vijf jaar naar bijvoorbeeld vier jaar) kan door de commissie niet worden toegewezen aangezien een verzoek tot verwijdering afhangt van de situatie op het moment dat het verzoek wordt gedaan en op dat moment de belangen moeten worden gewogen.

3.14 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om Hoist te zijner tijd andermaal te benaderen over de verwijdering van de registratie indien de consument dan (nog) financieel stabiel is

Proceskostenvergoeding

3.15 Omdat de consument in het ongelijk is gesteld, ziet de commissie geen aanleiding om de vordering tot vergoeding van zijn kosten toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator 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
1. 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")
1. 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;
(...)

21 Recht van bezwaar

1. 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.

(...)