# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0912

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 22 oktober 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties (A en 2).De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van Hoist bij het in stand houden van de registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties wordt 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 repliek van de consument en 4) de dupliek van Hoist.

1.2 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.

1.3 Hoist 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 12 oktober 2018 bij (de rechtsvoorganger van) Hoist een consumptief krediet (hierna: de lening) afgesloten voor de aankoop van een laptop, computer of tablet van € 899,-. Partijen zijn een rentevergoeding van 13,4% en een maandtermijn van € 24,- overeengekomen. In totaal (aankoopbedrag + rente) was de consument een bedrag van € 1152,- aan Hoist verschuldigd. Uit de overeenkomst blijkt dat de consument ten tijde van de aanvraag inwonend was en een salaris van € 2.166,- bruto genoot.

2.2 Tijdens de looptijd van de lening is er een betalingsachterstand ontstaan. Ondanks meerdere betalingsverzoeken is de achterstand niet ingelopen. In verband met de betalingsachterstand heeft (de rechtsvoorganger van) Hoist diverse brieven naar de consument verstuurd en haar daarbij gewezen op de mogelijke gevolgen van een BKR-registratie.

2.3 Op 8 maart 2019 is een achterstandscode (A) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 12 december 2019 is daar de bijzonderheidscode 2 (opeising) aan toegevoegd.

2.4 Op enig moment is de vordering ter inning overgedragen aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft de consument bij brieven van 11 november 2021 en 6 januari 2022 verzocht om het openstaande bedrag binnen vijf dagen te voldoen. De consument heeft geen gehoor gegeven aan dit verzoek.

2.5 Op 28 juli 2023 heeft de consument de vordering voldaan. Per die datum heeft Hoist een werkelijke einddatum laten plaatsen in het CKI.

*De klacht en vordering*

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties A en 2 voor de lening. Zij heeft daartoe het volgende aangevoerd.

2.7 Toen zij net 18 jaar was verkeerde zij zowel financieel als persoonlijk in een moeilijke periode. Zij werd destijds door foute vrienden aangespoord om diverse leningen af te sluiten voor de aankoop van telefoons. Na het afsluiten van de leningen zou de consument de telefoons met winst kunnen verkopen. Vanwege haar jonge leeftijd, gebrek aan financiële kennis en naïviteit heeft de consument het verhaal van de vrienden voor waar aangenomen en de leningen afgesloten. De consument ziet in dat zij verkeerd heeft gehandeld en foute keuzes heeft gemaakt. Dit heeft zij echter niet met opzet gedaan.

2.8 Doordat de consument is vergeten haar adreswijziging door te geven nadat zij op zichzelf is gaan wonen, is de vordering enige tijd op de achtergrond geraakt.

2.9 De huidige (financiële) situatie van de consument is niet meer te vergelijken met de situatie destijds. De consument heeft een vaste baan met een stabiel inkomen. Zij is inmiddels volledig schuldenvrij. Met haar oude vrienden heeft zij geen contact meer. De consument en haar partner hebben een (particuliere) huurwoning van 60 m2 uit 1973 met één slaapkamer. Gelet op hun kinderwens willen zij graag verhuizen naar een grotere woning. Een grotere (particuliere) huurwoning kost echter tussen € 1.000,- en € 1.500,-. De consument vindt dit enorm duur en geeft dan liever de voorkeur aan een koopwoning. De BKR-registraties staan echter het verkrijgen van een financiering in de weg.

*Het verweer*

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

## 3. De beoordeling

*Welke vraag moet de commissie beantwoorden?*

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de in het CKI geplaatste A2-codering moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door Hoist terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd althans de bewaartermijn dient te worden verkort. Hoist heeft dit betwist en voert aan dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het in stand houden van de registraties.

*Juridisch kader van de belangenafweging*

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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. 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.

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

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.[2]

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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

*Belangenafweging*

3.7 Hiervoor onder 2.7 en verder staan de door de consument relevant geachte feiten en omstandigheden waarmee zij haar belang bij verwijdering van de registraties heeft onderbouwd. Hoist voert onder andere aan dat een correcte BKR-registratie van belang is voor consumenten en voor de maatschappij in het algemeen. Consumenten worden beschermd tegen overkreditering en kredietaanbieders kunnen bij het verzoek voor een nieuw krediet een zorgvuldige afweging maken om het krediet al dan niet te verstrekken.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Hoist dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 Wat voor de consument spreekt, is dat zij een vaste baan met een stabiel inkomen heeft en dat zij al haar schulden heeft afbetaald. Daartegenover staat dat de consument al snel na het afsluiten van de lening niet meer aan haar betalingsverplichtingen voldeed en zij geen gehoor gaf aan verzoeken van Hoist om aan haar betalingsverplichtingen te voldoen. Van verminderde verwijtbaarheid is ook geen sprake. Hoist heeft uiteindelijk een incassobureau moeten inschakelen om de vordering voldaan te krijgen. De consument geeft aan dat de vordering op de achtergrond is geraakt omdat zij was vergeten haar adreswijziging door te geven toen zij op zichzelf ging wonen. Uit het dossier blijkt echter dat de deurwaarder in november 2021 en januari 2022 brieven naar het huidige woonadres van de consument heeft gestuurd met het verzoek om de vordering te voldoen, maar dat zij hier geen gehoor aan heeft gegeven. Pas toen bleek dat de BKR-registraties in de weg staan aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening heeft de consument de vordering aan Hoist voldaan. Verder heeft de consument onvoldoende aangetoond dat haar huidige woonsituatie onhoudbaar is. Zij heeft geen bijzondere omstandigheden gesteld waaruit de commissie kan opmaken dat het op dit moment noodzakelijk is een woning te kopen en zij en haar partner niet kunnen wachten tot een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Sinds de betaling in juli 2023 heeft plaatsgevonden is er nog geen anderhalf jaar verstreken.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De bewaartermijn is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te behouden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties en dat zij graag met haar partner aan een nieuwe toekomst wil bouwen. Echter, gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment zwaarder te laten wegen dan het gerechtvaardigde belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Daarnaast dient naar het oordeel van de commissie de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af.

3.11 De commissie geeft de consument wel mee dat zij Hoist te zijner tijd weer kan benaderen met het verzoek de BKR-registraties te verwijderen. Hoist heeft in haar verweerschrift aangegeven dat de consument nu te vroeg is met haar verzoek tot verwijdering van de registraties. De commissie acht het niet uitgesloten dat Hoist een andere afweging maakt als er een langere periode[3] van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn. Omdat de commissie op dit moment niet kan beoordelen of de consument te zijner tijd (nog) financieel stabiel is, kan de commissie de bewaartermijn nu niet verkorten.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[3] Hoist noemt een periode van 3 jaar in haar verweerschrift.

## 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.*
   *(...)*