Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0978

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaries)

Datum uitspraak	7 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, 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. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (A,1,2,3 met een werkelijke einddatum van 8 maart 2024) die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is komen vast te staan dat op dit moment de financiële situatie van de consument structureel financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering af.

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 Hoist; 4) de repliek van de consument en 5) 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 In januari 2010 heeft de consument met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een doorlopend krediet ter hoogte van € 37.000,- (hierna: het krediet) afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Hoist.

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Hoist worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Sinds april 2010 zijn er problemen ontstaan met de automatische incasso's, die lang hebben voortgeduurd. Hoist heeft verschillende brieven naar de consument gestuurd, waarbij Hoist de consument heeft verzocht de achterstand te voldoen. Ook heeft Hoist de consument geïnformeerd dat het uitblijven van betaling leidt tot een negatieve registratie bij BKR. Omdat de achterstand niet werd ingelost, heeft Hoist per 1 juli 2011 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Op 17 augustus 2012 heeft Hoist met de consument en de ex-partner een betalingsregeling getroffen en heeft Hoist een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) in het CKI laten registreren. Omdat de betalingsregeling niet werd nagekomen, heeft Hoist het krediet beëindigd en opgeëist. Op 28 november 2013 heeft Hoist een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en de vordering overgedragen aan een deurwaarder.

2.3 In de periode hierna zijn de consument en de ex-partner een schuldhulpverleningstraject gestart. Tijdens dit traject zijn zij gescheiden, wat geleid heeft tot beëindiging van dit traject. Na enige tijd heeft de consument zich opnieuw aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject. De consument heeft dit traject niet afgerond, maar heeft er voor gekozen met Hoist een betalingsregeling te treffen. Volgens afspraak met Hoist heeft de consument op 8 maart 2024 tegen finale kwijting een laatste betaling gedaan, waarna Hoist de restschuld heeft afgeboekt. Per diezelfde datum heeft Hoist een bijzonderheidscode 3 (finale kwijting) en een werkelijke einddatum (8 maart 2024) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 De consument heeft Hoist gevraagd de registraties uit het CKI te verwijderen. Hoist heeft dit verzoek 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 registraties uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.6 De registraties belemmeren de consument en zijn huidige partner (hierna: de partner) bij de aankoop van een andere woning. De consument en zijn (samengestelde) gezin wonen nu in een kleine maar goede huurwoning in Eindhoven. Zij zouden graag iets ruimer willen gaan wonen en terug verhuizen naar Zuid-Limburg om zo dichterbij hun familie te kunnen zijn. De partner heeft een baan in Zuid-Limburg en reist nu elke dag heen en weer, wat een flinke inbreuk is op het gezin.

2.7 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Na het afsluiten van het krediet zijn de consument en de ex-partner in de financiële problemen gekomen. Uiteindelijk zagen zij geen uitweg meer en hebben zij zich aangemeld voor een schuld-hulpverleningstraject. Anderhalf jaar later is de consument gescheiden van de ex-partner, waardoor een einde kwam aan het traject. Wegens gezondheidsredenen heeft het enige tijd geduurd voordat de consument zich opnieuw voor schulphulpverlening heeft aangemeld. Door het trage verloop en gebrek aan vertrouwen in de schuldhulpverlening heeft de consument toen het traject beëindigd. Hierna heeft hij met Hoist een regeling getroffen waarbij is afgesproken dat hij drie jaar lang € 600,- per maand zou betalen. De consument heeft zich keurig aan deze betalingsregeling gehouden.

2.8 De consument voert aan dat zijn financiële situatie nu volledig is veranderd en is verbeterd. Hij heeft al zes jaar een arbeidscontract voor onbepaalde tijd en is op dit moment schulden-vrij. De consument voert verder aan dat de gevolgen van de registraties niet alleen hem treffen, maar ook de partner. Zij willen verder bouwen aan een toekomst, de registraties vormen daarbij een disproportionele belemmering.

Het verweer

2.9 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 in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door Hoist terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden 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.

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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Hoist) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[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. 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 registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.8.

3.8 Hoist stelt dat het belang van instandhouding van de registraties 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 er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en Hoist de vordering heeft moeten overdragen aan een deurwaarder. Hoist heeft geen volledige betaling ontvangen en een substantieel bedrag moeten afboeken. Wat betreft de stelling van de consument dat zijn financiële situatie is verbeterd en dat hij al geruime tijd geen schulden meer heeft, is Hoist van mening dat het mogelijk is dat de consument zich momenteel in een stabiele financiële situatie bevindt. Hierbij dient echter wel te worden bedacht dat deze stabiliteit mede is bereikt door de aanzienlijke afboeking die Hoist heeft moeten doen. Daarbij is de periode die is verstreken sinds de betaling van de laatste termijn zeer kort. Verder is volgens Hoist nog van belang dat de consument thans beschikt over een huurwoning en de consument niet heeft aangetoond dat er sprake is van een noodsituatie.

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

Ook heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat er sprake is van zwaarwegende persoonlijke omstandigheden, waardoor er kan worden afgeweken van het algemeen belang dat wordt gediend door een correcte registratie bij BKR, aldus Hoist.

3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingespannen om zijn schulden-problematiek op te lossen. De commissie heeft daar ook waardering voor. Dit doet echter niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte zijn van het krediet-verleden van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de financiële situatie van de consument is verbeterd en hij al enige jaren beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, is het de commissie niet gebleken dat hij op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. De commissie voegt hieraan toe dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking van een aanzienlijk deel van de vordering die Hoist heeft moeten doen. Daarbij is de negatieve registratie van Hoist niet de enige negatieve registratie op naam van de consument. Er was dus sprake van een groter schuldenprobleem dan alleen de schuld aan Hoist.

3.12 Verder acht de commissie het van belang dat de consument de laatste termijn pas zeer recent, in maart 2024, tegen finale kwijting heeft voldaan. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie dan ook te vroeg, hoe zeer de commissie de wens van de consument en zijn partner ook begrijpt. Van de bewaartermijn is pas een halfjaar verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.13 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.14 De commissie realiseert zich dat de consument met zijn partner graag een nieuwe start wenst te maken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen.

De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat Hoist de registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om op een later moment Hoist andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat het niet uitgesloten is dat Hoist een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, er geen verdere schulden bestaan en een noodzakelijk belang te hebben bij verwijdering van de registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)