Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0541
(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	: 27 juni 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI. De consument stelt dat deze negatieve registratie disproportioneel is. 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 Hoist dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De consument heeft over twee financiële dienstverleners klachten ingediend die bij Kifid apart geregistreerd staan onder de nummers [nummer 1] en [nummer 2]. De commissie heeft beide klachten gelijktijdig behandeld tijdens de mondelinge behandeling van 9 juni 2022. Deze uitspraak heeft enkel betrekking op de klacht van de consument tegen Hoist.

1.2 De commissie beslist op basis van haar 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.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juni 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.4 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 en zijn toenmalig partner hebben in november 2006 een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 46.580,- afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Hoist.

2.2 Als gevolg van achterstanden in de betalingen op het krediet heeft Hoist op 8 januari 2015 een achterstandsmelding (bijzonderheidscode A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: Stichting BKR) laten plaatsen.

2.3 Vanwege het uitblijven van betalingen heeft Hoist de vordering opeisbaar gesteld en op 28 februari 2015 de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen.

2.4 Per 8 juni 2021 heeft de consument de vordering voldaan en per gelijke datum heeft Hoist de werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de registratie in het CKI van Stichting BKR. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat deze negatieve registratie een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd is met de beginselen van proportionaliteit. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument woont een deel van de tijd bij zijn oom in Herten en het andere deel bij zijn vriendin in Hellevoetsluis. De consument wenst graag samen met zijn vriendin een woning te kopen en de negatieve registratie vormt een belemmering bij het verkrijgen van een hypotheek.
- De schuld is ontstaan omdat zijn werkgever vanaf mei 2014 tot en met maart 2016 achterstallig was in het betalen van het loon. In maart 2016 is zijn werkgever failliet gegaan en ter compensatie heeft de consument over die periode slechts 12 weken loon vergoed gekregen. Voor het uitspreken van het faillissement heeft de consument een andere werkgever gevonden en sindsdien heeft hij een stabiel inkomen, is hij zijn financiële verplichtingen nagekomen en heeft hij de schulden afbetaald. De financiële sector hoeft dan ook niet te worden beschermd tegen de consument.

Het verweer

2.6 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de registratie die op naam van de consument in het CKI is geplaatst, moet laten verwijderen. De commissie constateert dat tussen partijen niet in geschil is dat de bijzonderheidscoderingen door Hoist terecht zijn geplaatst. De consument meent dat de registratie 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 registratie.

Belangenafweging

3.2 In het kader van het verzoek van de consument om te beoordelen of de registratie proportioneel is, zal de commissie een belangenafweging maken tussen het door de consument aangevoerde belang en het doel dat de registratie in het CKI dient. Bij die weging van het doel van de registratie tegen het belang, de rechten en vrijheden van de consument moet rekening gehouden worden met het volgende. De consument moet aangeven waarom in zijn specifieke geval de registratie moet worden verwijderd. De consument moet dit belang concreet maken en onderbouwen. Hoist moet op haar beurt aangeven en onderbouwen dat ondanks de bijzondere omstandigheden die de consument aanvoert, het belang dat volgt uit de doelstelling van het CKI (dat is gericht op voorkoming van overkreditering) nog steeds en zwaarder weegt en daarom (dwingend) rechtvaardigt dat het verzoek wordt afgewezen.[1]

3.3 Bij de mondelinge behandeling heeft de consument toegelicht dat hij in 2012 gescheiden is van zijn toenmalige echtgenote. Na verkoop van de echtelijke woning in Utrecht heeft de consument een huurwoning in Roermond betrokken. De consument had moeite met het voldoen van de maandelijkse lasten, heeft de huurovereenkomst opgezegd en is bij zijn oom in Herten ingetrokken. Hier woont hij nog steeds. Vanwege de schuldensituatie heeft de consument zich in de periode 2014 - 2017 meerdere keren gewend tot de gemeente voor een minnelijke schuldsaneringsregeling. Naar zeggen van de consument verliep dit traject, mede door zijn verhuizing naar een andere gemeente, erg traag. Uit de stukken blijkt dat de aanvraag één keer is afgewezen vanwege onvoldoende medewerking van de schuldeisers. Begin 2017 heeft de consument een beroep gedaan op de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp) en is in maart 2017 het Wsnp-traject gestart.

---

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl en artikel 21 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Op 27 december 2017 is het traject beëindigd en is het faillissement van de consument uitgesproken. Uiteindelijk is beslag gelegd op het loon van de consument en heeft de consument de vorderingen van alle schuldeisers voldaan.

3.4 Hoist heeft toegelicht waarom de registratie moet worden gehandhaafd. Hoist heeft daarbij gewezen op haar wettelijke verplichting om deel te nemen aan een vorm van registratie ter zake door kredietaanbieders aan (in dit geval) consumenten verstrekte kredieten. Het doel van deze verplichting is tweeledig. Enerzijds dient het ertoe om consumenten te beschermen tegen overkreditering. Anderzijds levert die registratie in het CKI van Stichting BKR de mogelijkheid om risico's bij kredietverlening te beperken en om misbruik en fraude te voorkomen en te bestrijden. Hiernaast heeft Hoist aangevoerd dat de consument al voor het faillissement van zijn werkgever geen goede betaalmoraal had en ook meerdere betaalbeloftes niet is nagekomen. Verder wijst Hoist op het feit dat de werkelijke einddatum nog geen jaar geleden geplaatst is en dat uit het CKI blijkt dat de consument nog een schuld heeft met een negatieve registratie. Van een acute noodsituatie is ook geen sprake.

3.5 Bij de belangenafweging spelen een aantal voor de consument positieve omstandigheden, maar ook een aantal negatieve omstandigheden. Positief is dat de consument in 2015 geen verwijt kan worden gemaakt bij het ontstaan van de achterstanden, hij op dat moment net een vervelende privé-situatie achter de rug had, hij zelf op zoek is gegaan naar hulp, hij nog voor het faillissement van zijn werkgever was uitgesproken een andere baan had gevonden en na zijn persoonlijke faillissement zijn verantwoordelijkheid heeft genomen door de vorderingen van alle schuldeisers volledig te voldoen. De consument heeft zijn financiële situatie op orde gekregen en is inmiddels volledig schuldenvrij. Toch is dat bij elkaar op dit moment onvoldoende om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Hierbij speelt mee dat sprake geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en de afwikkeling van de schuld van vrij recente datum is. Het is voor de commissie onduidelijk waarom het Wsnp-traject niet is gelukt en in hoeverre de consument daarvan en dus van de lange duur van het traject en het faillissement dat daarop is gevolgd een verwijt kan worden gemaakt. Ook speelt mee dat de consument niet heeft aangegeven dat sprake is van een schrijnende situatie.

Conclusie

3.6 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, wordt het verzoek om de registratie in het CKI te verwijderen, afgewezen.

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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.