Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0672

(mr. R. Imhof, voorzitter en met mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	9 augustus 2022
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 coderingen in het CKI omdat die disproportioneel zouden zijn. De commissie is van oordeel dat die coderingen technisch juist zijn. Daarnaast oordeelt de commissie dat het belang van Hoist bij handhaving van de coderingen zwaarder dient te wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt dan ook afgewezen.

1. Procedure

1.1 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 en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en dat partijen elkaar dus niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en haar toenmalige echtgenoot hebben in 2005 bij de rechtsvoorganger van Hoist een kredietovereenkomst afgesloten voor een bedrag van € 3.000,-. Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten (zoals Hoist) zijn geregeld in het Algemeen Reglement CKI (reglement CKI).[1]

2.2 Op een gegeven moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Na het versturen van een vooraankondiging is op 2 april 2010 een achterstandscodering (A) in het CKI geplaatst. Vervolgens is na de opeising van het krediet op 25 juni 2010 de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geplaatst.

2.3 De consument heeft uiteindelijk op initiatief van Hoist een betalingsregeling afgesproken tegen finale kwijting. Per 1 oktober 2021 heeft de consument de laatste betaling verricht. Hierop heeft Hoist de bijzonderheidscode 3 inhoudende dat € 250,- of meer is afgeboekt in het CKI laten plaatsen met 1 oktober 2021 als werkelijke einddatum.

2.4 De daarna door de consument ingediende verzoeken om de registraties te verwijderen, heeft Hoist afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument is van mening dat de negatieve coderingen moeten worden verwijderd omdat die disproportioneel zijn en heeft daarvoor de volgende argumenten aangedragen:

- De consument is van mening dat haar niet verweten kan worden dat ze haar betalingsverplichtingen op een gegeven moment niet meer nakwam. De oorzaak daarvan hield namelijk verband met een auto-ongeluk waardoor ze niet kon werken. Haar werkgeefster betaalde vervolgens haar loon niet meer uit en de consument raakte haar baan kwijt. De consument kwam niet in aanmerking voor een uitkering. De consument raakte daarnaast haar huis kwijt en was (samen met haar kinderen) aangewezen op hulp van derden.
- De consument moest opnieuw beginnen en startte in 2013 weer met werken. Vanaf 2019 heeft de consument een vaste baan en met ingang van januari dit jaar is haar inkomen verhoogd tot ongeveer € 3.700,- bruto per maand. Haar financiële situatie is stabiel.
- De consument hecht eraan op te merken dat zij is ingegaan op het verzoek van Hoist om een betalingsregeling tegen finale kwijting af te spreken en die regeling is nagekomen. Ook met een andere schuldeiser heeft de consument betalings-afspraken gemaakt waarna deze schuldeiser desgevraagd bereid was de negatieve coderingen (A, 1 en 2) te verwijderen. De consument vraagt zich daarom af waarom Hoist niet haar verwijderingsverzoek wil honoreren.

[1] De tekst van de relevante bepalingen uit het reglement CKI is in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

- De huur van de thans door de consument gehuurde woning is hoog en stijgt elk jaar weer. De consument wil graag in aanmerking komen voor een woning met lagere maandlasten. Dit lukt niet vanwege de negatieve registraties. Vanwege die registraties lukt het ook niet om een lening voor onvoorziene uitgaves af te sluiten. Dit volgt uit de door de consument overgelegde afwijzingen.

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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties technisch juist zijn. De commissie stelt vast dat de registraties technisch juist zijn en zal daarom beoordelen of de consument (voldoende) belang heeft bij de verwijdering daarvan. In dat kader zal het toetsingskader worden geschetst op basis waarvan de belangen van de consument en Hoist tegen elkaar worden afgewogen.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

3.2 De registratie is op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de AVG een verwerking van persoonsgegevens. De AVG is hierop van toepassing. In artikel 5 lid 1 AVG staan een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. In dit verband is Hoist de verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 Dit betekent dat de vordering van de consument moet worden beoordeeld op grond van het reglement CKI (zie hiervoor onder 2.1) en de AVG. Hierbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registratie berust op deze grondslag. 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 op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. 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.

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.

3.5 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.6 De door de consument aangevoerde bezwaren en gestelde feiten en omstandigheden die verband houden met haar specifieke situatie zijn hiervoor vermeld onder 2.5. Hoist heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd en geconcludeerd tot handhaving van de coderingen. De commissie is naar aanleiding van hetgeen partijen in dit verband naar voren hebben gebracht van oordeel dat de belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij de verwijdering daarvan. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.7 De commissie begrijpt dat de consument een zware periode heeft doorgemaakt die nu achter de rug is. De door de consument in dit verband genoemde feiten en omstandigheden liggen echter wel in haar risicosfeer. De commissie stelt verder vast dat de betalingsproblemen een lange periode hebben geduurd en de uiteindelijk overeengekomen en afgeronde betalingsregeling kennelijk niet op initiatief van de consument tot stand is gekomen. Dat een incassobedrijf moest worden ingeschakeld en diverse betalingsbeloftes niet zijn nagekomen, is niet weersproken. De commissie is met Hoist van oordeel dat hierop niet een goede betaalmoraal is te baseren. Verder is onweersproken dat een aanzienlijk bedrag moest worden afgeboekt. Ook wordt met Hoist van belang geacht dat de consument over woonruimte beschikt en (dus) van een absolute noodsituatie geen sprake is. De wens om lagere woonlasten te realiseren is onvoldoende reden om de coderingen te verwijderen. Voorts is niet of onvoldoende gebleken dat de financiële situatie van de consument stabiel is mede omdat de consument, ondanks een recente verhoging van haar inkomen, haar zorgen uit over de betaalbaarheid van haar huurlasten. Bovendien heeft de consument om verwijdering van de coderingen gevraagd in dezelfde maand waarin ze de slotbetaling voldeed, zie hiervoor onder 2.3. Er is nu slechts een hele korte periode van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken. De commissie acht het dan ook van belang dat de consument langer wordt beschermd tegen overkreditering en dat kredietverstrekkers in de gelegenheid worden gesteld van de kredietgeschiedenis van de consument kennis te nemen. Het is om al hetgeen hiervoor is overwogen dat de commissie van oordeel is dat het verwijderingsverzoek van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(…)

Artikel 13 Reglement CKI

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Relevante bepalingen uit de 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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)