Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0380

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	16 mei 2025
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 het Algemeen reglement CKI 1 februari 2023

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op zijn naam. Deze registraties belemmeren hem bij het afsluiten van een lening voor de aanschaf van een auto. De commissie is van oordeel dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument vanwege de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan en de korte periode die is verstreken sinds het aflossen van de schuld. De vordering 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 in 2023 een aflopend krediet afgesloten bij Hoist met een hoofdsom van € 1.050,-.

2.2 Op enig moment is een achterstand ontstaan in het betalen van de maandelijkse termijnen voor het krediet. Hoist heeft de consument bij brieven van 10 juli 2023, 24 juli 2023 en 7 augustus 2023 gevraagd de achterstand te voldoen en hem gewaarschuwd voor het registreren van de achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Vanwege het uitblijven van betaling heeft Hoist op 2 september 2023 een achterstands-code 'A' laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR.

2.4 Bij brief van 13 oktober 2023 heeft Hoist de vordering opgeëist. Per 12 oktober 2023 is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.5 Op 8 januari 2025 heeft de consument de openstaande schuld volledig voldaan. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties op zijn naam en voert daartoe het volgende aan. De achterstand is ontstaan doordat zijn tijdelijke contract werd beëindigd. Hierdoor kon hij de maandelijkse lasten uiteindelijk niet meer dragen. Hij heeft echter altijd de intentie gehad om zijn verplichtingen na te komen. Zodra hij de middelen had, heeft hij de schuld in één keer afgelost. Van structurele betalingsproblemen is geen sprake geweest. Sinds 14 oktober 2024 is de consument in vaste dienst als ingenieur, waarmee hij een goed inkomen heeft. Hij heeft er belang bij om van de negatieve registraties af te zijn, zodat hij een auto kan aanschaffen. Voor zijn werk heeft hij een auto nodig en het leasecontract wat hij momenteel heeft is duur, omdat hij meer kilometers rijdt dan is afgesproken. De aanschaf van een auto met een traditionele lening is veel voordeliger.

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 draait deze zaak om?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Hoist de negatieve registraties moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie komt tot de conclusie dat Hoist dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Zijn de registraties technisch juist?

3.2 De commissie stelt voorop dat Hoist op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1]

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak

Hoist is verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is Hoist verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als Hoist de vordering heeft opgeëist, moet zij daar melding van maken en wordt een bijzonderheids-code 2 geregistreerd.[4]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is geweest. Hoist heeft kopieën overgelegd van de brieven waarin zij de consument heeft gewaarschuwd voor het registreren van de achterstand. De registratie van de achterstand is daarmee technisch juist. Wat de bijzonderheidscode 2 betreft stelt de commissie vast dat de opeisingsbrief gedateerd is op 13 oktober 2023, terwijl de bijzonderheidscode 2 is geregistreerd per 12 oktober 2023. Deze registratie is in zoverre dan ook niet juist. Hoist dient de datum aan te passen naar 13 oktober 2023.

Belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-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 BKR-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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI

Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[5]

3.7 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.

3.8 De commissie is van oordeel dat Hoist voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het in stand houden van de negatieve registraties. Dat belang weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.9 Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consument de maandelijkse termijnen niet meer kon voldoen omdat zijn arbeidscontract beëindigd was, neemt dat niet weg dat de consument de verantwoordelijkheid draagt om zijn verplichtingen na te komen. Vanaf het ontstaan van de achterstand heeft het anderhalf jaar geduurd totdat de schuld werd afgelost. Sindsdien is nog geen vijf maanden verstreken. De hoofdregel is dat de BKR-registratie vijf jaar blijft staan nadat een werkelijke einddatum is geplaatst. Die termijn is mede bedoeld om de consument de tijd te geven om zijn financiële situatie op orde te krijgen. De commissie acht de verstreken periode te kort om te kunnen spreken van financiële stabiliteit. Daarbij weegt ook mee dat de consument pas sinds 14 oktober 2024 een vaste baan heeft.

3.10 Gelet op het voorgaande is er een voldoende zwaarwegend belang voor potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgegaan en om de consument te beschermen tegen overkreditering. De commissie heeft begrip voor het belang van de consument om een auto aan te schaffen voor zijn werk, zodat hij het lopende (dure) leasecontract kan beëindigen. Dat is op zichzelf en gezien de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan een onvoldoende zwaarwegend belang om over te gaan tot verwijdering van de negatieve registraties. Dat betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument. Hoist hoeft de negatieve registraties niet te verwijderen. De commissie acht het daarbij niet uitgesloten dat Hoist een andere afweging zal maken als er een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en de consument nog steeds een vaste baan heeft en er geen problematische schulden zijn ontstaan.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814

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 het Algemeen reglement CKI 1 februari 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 februari 2023

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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.*

(...)

2 *Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.*

3 *a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(...)