Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0236

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

Datum uitspraak	18 maart 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-coderingen (2, 3). De vordering van de consument om de coderingen vroegtijdig te verwijderen wijst de commissie af. Gelet op de feiten en omstandigheden van dit geval weegt het belang van Hoist bij het in stand houden van de coderingen zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. Dit betekent dat de vordering van de consument 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; 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 De consument en Hoist hebben 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 op of omstreeks 3 maart 2005 bij (de rechtsvoorganger van) Hoist een kredietovereenkomst afgesloten, te weten een doorlopend krediet (hierna: krediet) met een bestedingslimiet van € 4.500,-.

2.2 Nadat er achterstanden in de betaling van de maandtermijnen van het krediet zijn ontstaan heeft Hoist de vordering opgeëist en de bijzonderheidscode 2 (opeising) op 30 mei 2008 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten plaatsen.

2.3 De incasso van de vordering is vervolgens overgedragen aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft in dat kader een gerechtelijke procedure opgestart. De consument is bij verstek door de kantonrechter bij vonnis van 12 oktober 2011 veroordeeld tot betaling van de vordering en nevenkosten.

2.4 In de periode 2009 tot 2015 heeft de consument niets betaald. In september 2015 heeft hij met de deurwaarder een betalingsregeling afgesproken. Toen de consument deze regeling niet meer nakwam heeft de deurwaarder op diens inkomen beslag laten leggen.

2.5 Vanaf 2018 is de consument in een schuldhulpverleningstraject gekomen. In het kader van deze schuldhulpverlening heeft Hoist van de schuldhulpverlener een schuldenlijst ontvangen. Op deze schuldenlijst staat dat er 19 schuldeisers zijn en de totale schuld € 169.725,71 bedraagt. Hoist heeft uiteindelijk tegen finale kwijting van haar vordering € 1.980,21 ontvangen.

2.6 Na de ontvangst door Hoist van de slotbetaling op 13 juli 2023 is de bijzonderheidcodering 3 (afboeking) in het CKI vermeld. De werkelijke einddatum is ook op die datum in het CKI gesteld hetgeen betekent dat na de bewaartermijn van 5 jaar de negatieve coderingen automatisch in juli 2028 zullen worden verwijderd.

2.7 Hoist heeft vanwege het ontbreken van de vooraankondiging de achterstandscodering in het CKI laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.8 De klacht van de consument is gericht op de weigering van Hoist de coderingen vroegtijdig te verwijderen. De consument vindt dat Hoist hiertoe moet overgaan en voert daartoe -kort gezegd- de volgende argumenten aan.

2.9 Het krediet zal 23 jaar geregistreerd zijn als de coderingen pas in 2028 worden verwijderd. De consument vindt een dergelijke periode buiten proporties, omdat dat in zijn optiek gelijk staat aan levenslang.

2.10 De ontstane schuldenproblematiek houdt verband met een echtscheiding in 2008 waarna de consument zijn huis en later zijn bedrijf is verloren. Het is hem gelukt om de schuldenlast die tot € 250.000,- (inclusief het krediet) was opgelopen in 10 jaar tijd (2018) terug te brengen naar € 110.000,-.

2.11 Nadat de consument in 2018 definitief en volledig is afgekeurd door het UWV, heeft hij schuldhulpverlening aangevraagd. De schuldhulpverlening is verleend en na het akkoord met alle schuldeisers beëindigd in juli 2023. Er zijn geen problematische schulden.

2.12 De consument woont met zijn huidige partner in een woning die in 2017/2018 door zijn partner is gekocht. In 2023 zijn zij getrouwd. Ze willen hun woning verduurzamen en de vochtproblemen verhelpen vanwege gezondheidsklachten (bronchitis).

De kosten hiervoor zijn begroot op € 40.000,-. De financieringsaanvraag is gebaseerd op 10 jaar, aldus de consument. Als de coderingen pas na de bewaartermijn van vijf jaar worden verwijderd is de consument 63 jaar oud. Dan kan hij geen financiering meer aanvragen omdat hij geen pensioen heeft opgebouwd dat als inkomen kan worden meegenomen. De gewenste ophoging van de hypotheek kan de partner van de consument niet alleen dragen. Een financieringsaanvraag die gebaseerd is op hun beider inkomen zal wel worden gehonoreerd. Maar dit lukt nu niet vanwege de coderingen. In de brief van de geraadpleegde hypotheekadviseur staat dat de ingediende financieringsaanvraag is geannuleerd omdat vanwege de BKR-coderingen van de consument geen renteaanbod wordt uitgebracht.

2.13 Buiten de coderingen van Hoist zijn er geen coderingen meer aan de consument gekoppeld. Twee andere schuldeisers hebben het recente verzoek van de consument om vroegtijdige verwijdering van de coderingen namelijk gehonoreerd.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor het beantwoorden van de vraag of Hoist de coderingen vroegtijdig moet verwijderen.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze coderingen technisch juist zijn. De consument vindt dat de coderingen moeten worden verwijderd omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. De commissie komt na afweging van de belangen van partijen tot het oordeel dat Hoist de coderingen nu niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat oordeel hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-coderingen 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.

3.4 De coderingen houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de 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.[1] 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 zwaarder wegen dan die belangen.

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.[2] 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. Bij de vraag of de coderingen in stand dienen te blijven, dient Hoist aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consumenten.

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 coderingen en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument zijn hiervoor onder 2.8 tot en met 2.13 weergegeven. Hoist vindt dat haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan en heeft daarvoor de volgende argumenten aangedragen.

3.8 Het belang om de coderingen in stand te houden is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering van de consument en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Hoist voert verder aan dat het vele jaren duurde voordat de invordering kon worden afgewikkeld. De consument kwam meer dan eens zijn betaalbeloftes niet na, er moest een incassopartij worden ingeschakeld die genoodzaakt was vonnis te halen. En verder was sprake van een problematische schulden-last en van schuldhulpverlening. Hoist heeft als gevolg daarvan een aanzienlijk bedrag moeten afboeken. Van een spoedeisend belang of van een acute noodsituatie is niet gebleken. De consument beschikt over woonruimte en welke gebreken hersteld moeten worden is niet bekend. Over de recente verwijdering van coderingen door andere schuldeisers merkt Hoist op dat één schuldeiser hiertoe overging omdat er geen gegevens van de consument in haar systeem zaten, een belangenafweging is niet gemaakt.

---

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

En dat de tweede schuldeiser als gevolg van een belangenafweging tot vroegtijdige verwijdering van de coderingen is overgegaan, volgt niet uit de overgelegde stukken. Tot slot merkt Hoist op dat de werkelijke einddatum recent is geplaatst en dat de problematische schuldensituatie van de consument een vroegtijdige verwijdering van de coderingen niet rechtvaardigt. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld om de consument in de gelegenheid te stellen zijn financiële situatie duurzaam op orde te krijgen en te houden zonder zijn financiële situatie te belasten door nieuwe kredieten aan te gaan.

3.9 De commissie is van oordeel dat Hoist met dit alles gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Dit heeft als gevolg dat de coderingen nu niet verwijderd hoeven te worden. Allereerst omdat vast staat dat de consument lange tijd zijn betalingsverplichtingen niet nakwam. Dat de consument zijn financiën thans weer beter op orde heeft is positief te noemen, maar dit is van recente datum en (mede) een gevolg van de substantiële afboekingen door Hoist en andere schuldeisers. Daar komt bij dat de schuldenproblematiek langdurig is geweest en pas eindigde na een schuldhulpverleningstraject van naar de commissie uit de stukken begrijpt 5 jaar. Dat de oorzaak van de schuldenproblematiek is terug te voeren op persoonlijke en zakelijke problemen is uiteraard vervelend voor de consument, maar dit valt wel binnen diens risicosfeer. Voorts volgt de commissie Hoist dat van een spoedeisend belang of een acute noodsituatie niets is gesteld of gebleken. De stelling van de consument over de periode waarover het krediet in het CKI zal staan, leidt vanwege al hetgeen hiervoor is overwogen niet tot een ander oordeel. Tot slot is nog geen jaar van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken en komt het verzoek van de consument te vroeg. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen andere potentiële kredietveerstrekkers langer op de hoogte te zijn van het kredietverleden van de consument in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken.

3.10 Dit alles leidt ertoe dat de commissie nu het verzoek om vroegtijdige verwijdering van de coderingen afwijst.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.

(...)