Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0933

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties die op zijn naam zijn geplaatst. De commissie is van oordeel dat de negatieve registraties terecht zijn geplaatst met uitzondering van de achterstandscodering A van 7 juli 2005. Het belang van Hoist bij handhaving van de negatieve registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt met betrekking tot de achterstandscodering A van 7 juli 2005 toegewezen en voor het overige dan ook 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 bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2000 heeft de consument bij (een rechtsvoorganger van) Hoist[1] onder nummer [nummer 1] een krediet van € 4.537,80 (hierna: krediet 1) afgesloten. In 2008 heeft de consument bij (een rechtsvoorganger van) Hoist onder nummer [nummer 2] een krediet van € 4.700,- (hierna: krediet 2) afgesloten. Krediet 1 en krediet 2 zijn geregistreerd op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 Ten aanzien van krediet 1 zijn er op enig moment betalingsachterstanden ontstaan. Hoist heeft een achterstandscode per 7 juli 2005 en een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 31 juli 2007 laten registreren. In een vonnis van de Rechtbank Almelo van 3 november 2009 is de consument ten aanzien van krediet 1 veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 3.047,05 te vermeerderen met de overeengekomen rentevergoeding.

2.3 Ten aanzien van krediet 2 zijn er op enig moment betalingsachterstanden ontstaan. Hoist heeft de consument meermaals schriftelijk verzocht om de achterstand te voldoen. Bij brief van 19 augustus 2011 heeft Hoist de consument gewaarschuwd voor het plaatsen van een achterstandscode bij BKR bij een achterstand van drie maanden. Hoist heeft vervolgens per 29 oktober 2011 een code A (achterstand) laten registreren in het CKI. Omdat betaling van de achterstand uitbleef, heeft Hoist bij brief van 16 maart 2012 krediet 2 opgeëist. Hoist heeft per 8 maart 2012 een code 2 (opeising) laten registreren in het CKI. In een vonnis van de rechtbank Overijssel van 16 februari 2016 is de consument ten aanzien van krediet 2 veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 2.402,63 te vermeerderen met de overeengekomen rentevergoeding.

2.4 Hoist heeft ten aanzien van krediet 1 en krediet 2 geen werkelijke einddatum in het CKI geplaatst. Dit betekent dat de bewaartermijn van 5 jaar nog niet is gestart.

2.5 De consument heeft Hoist meermaals verzocht om de negatieve registraties op zijn naam te laten verwijderen. Hoist heeft dit verzoek meermaals afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.7 Hoist heeft per 29 oktober 2011 een achterstand geregistreerd.

[1] In het hiernavolgende wordt alleen Hoist vermeld, ook als daarmee de rechtsvoorganger van Hoist wordt bedoeld.

Uit door de consument verstrekte details van overschrijvingen blijkt echter dat de consument de afbetalingen in de periode van juli 2011 tot en met maart 2012 heeft voldaan. Er is geen achterstand geweest en de vordering is volledig afbetaald. De negatieve registraties zijn dan ook onterecht. Hoist heeft de rechtszaak gewonnen omdat de consument in verband met ziekte niet bij de zitting was. Ook moet een kredietverstrekker vooraf waarschuwen voor een negatieve registratie, zodat de consument de mogelijkheid heeft om een negatieve registratie te voorkomen.

2.8 Daarbij belemmeren de negatieve registraties de consument bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Verder wil hij graag een eenmanszaak beginnen, maar door de negatieve registraties kan hij daarvoor geen lening afsluiten. Ook is de consument in staat om toekomstige financiële verplichtingen te dragen aangezien hij nooit een achterstand heeft gehad.

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 het om gaat

3.1 Deze zaak draait om de vraag of Hoist de negatieve registraties op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI.

Technische juistheid registraties

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de negatieve registraties beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of deze negatieve registraties terecht en juist zijn geplaatst.

3.3 De commissie stelt voorop dat Hoist op grond van het tussen haar en BKR geldende Algemeen Reglement CKI (reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken.[2] Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[3] Ook is Hoist verplicht te melden als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat Hoist een achterstandscode laat registreren, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4]

[2] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[3] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Verder is Hoist verplicht een bijzonderheidscode 2 te melden bij BKR als zij de volledige vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[5] Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 vereist het reglement CKI geen vooraankondigingsbrief.[6]

3.4 Ten aanzien van krediet 1 blijkt uit het dossier dat Hoist op enig moment een achterstandscode per 7 juli 2005 heeft laten registreren. Of die achterstandscode nog steeds in het CKI op naam van de consument staat, is op basis van het dossier niet duidelijk. Indien die achterstandscode nog steeds in het CKI staat, dan is de commissie van oordeel dat Hoist de achterstandscode A bij krediet 1 in het CKI van BKR op naam van de consument moet laten verwijderen. De commissie is namelijk niet gebleken dat Hoist een vooraankondigingsbrief naar de consument heeft verzonden om de consument te waarschuwen voor een achterstandscode ten aanzien van krediet 1.

3.5 Voor wat betreft de bijzonderheidscode 2 (opeising) bij krediet 1 geldt dat uit het vonnis van 3 november 2009 voldoende blijkt dat sprake is geweest van betalingsachterstanden op krediet 1 en dat de vordering in 2007 opeisbaar is geworden. Verder heeft de consument niet aangevoerd dat krediet 1 niet is opgeëist en ook anderszins is niet gebleken dat de codering onjuist zou zijn. De bijzonderheidscode 2 (opeising) per 31 juli 2007 bij krediet 1 is dan ook technisch juist.

3.6 Ten aanzien van krediet 2 heeft Hoist gesteld dat er achterstanden waren in de betalingen op het krediet. Ter onderbouwing heeft Hoist een transactieoverzicht verstrekt. De consument heeft geen bewijs verstrekt van het tegendeel. De transactiedetails van overschrijvingen in de periode van juli 2021 tot en met maart 2022 die de consument heeft verstrekt vormen geen bewijs dat in die periode van achterstanden geen sprake was. Uit het door Hoist verstrekte transactieoverzicht volgt immers dat de consument regelmatig betalingen storneerde zodat een overschrijving niet betekent dat een termijn daadwerkelijk is voldaan. Bij brief van 19 augustus 2011 heeft Hoist de consument gewaarschuwd voor het plaatsen van een achterstandscode bij BKR bij een achterstand van drie maanden. De achterstandscode per 29 oktober 2011 bij krediet 2 is gelet op het voorgaande technisch juist.

3.7 Bij brief van 16 maart 2012 heeft Hoist krediet 2 opgeëist, zodat de bijzonderheidscode 2 (opeising) terecht is geplaatst. Wel oordeelt de commissie dat Hoist een verkeerde datum (8 maart 2012) heeft laten registreren voor de bijzonderheidscode 2. Hoist moet de datum voor bijzonderheidscode 2 bij krediet 2 daarom laten aanpassen in het CKI naar 16 maart 2012.

3.8 Hoist heeft gesteld en met een uitdraai van haar administratie onderbouwd dat nog steeds vorderingen openstaan ten aanzien van krediet 1 en krediet 2.

---

[5] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 13 lid 4 reglement CKI.

Er zijn door de consument geen stukken in het geding waaruit blijkt dat de vorderingen van Hoist (volledig) zijn voldaan of dat enigszins aannemelijk is geworden, zodat voor de commissie vast is komen te staan dat Hoist nog steeds openstaande vorderingen op de consument heeft ten aanzien van krediet 1 en krediet 2. Daarom is het technisch juist dat de bank nog geen werkelijke einddatum heeft laten registreren bij krediet 1 en bij krediet 2.

3.9 De negatieve registraties zijn (afgezien van de achterstandscode bij krediet 1) technisch juist en verwijdering van die registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.10 De consument heeft gesteld dat de negatieve registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve registraties 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.

3.11 De negatieve registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Hoist is daarbij de verwerkings-verantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Negatieve registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.12 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 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.

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

Belangenafweging

3.14 De belangen van de consument bij de verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven onder 2.8.

3.15 Hoist heeft hiertegen ingebracht 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 niet is gebleken dat de consument in een financieel stabiele situatie verkeert. De consument heeft geen baan. Hieruit kan redelijkerwijs worden geconcludeerd dat de negatieve registraties niet de enige belemmering vormen voor het verkrijgen van een (hypothecaire) geldlening. Daarnaast heeft Hoist nog openstaande vorderingen op de consument. Ondanks herhaalde inspanningen van zowel Hoist als ingeschakelde deurwaarders zijn de vorderingen tot op heden onbetaald gebleken. Nimmer is sprake geweest van een goede betaalmoraal, aldus Hoist.

3.16 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Hoist dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.17 De commissie heeft er begrip voor dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registratie. De commissie is echter van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van Hoist en andere kredietverstrekkers bij een correcte weergave van de kredietthistorie van de consument. Van belang is dat Hoist veel moeite heeft gedaan om haar vorderingen betaald te krijgen en dat dit tot op heden nog steeds niet is gelukt. De consument heeft op dit moment nog openstaande schulden bij Hoist. Ook is geen sprake van een stabiel inkomen aangezien de consument, voor zover de commissie dat kan beoordelen, een WW-uitkering, een tijdelijk inkomen bij werkloosheid, ontvangt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de consument in een financieel stabiele situatie verkeert. De consument dient dan ook langer te worden beschermd tegen overkreditering en potentiële kredietverstrekkers moeten bij het beoordelen van een kredietaanvraag kennis kunnen nemen van de kredietthistorie van de consument. Dat geldt des te meer nu er nog meer negatieve registraties op naam van de consument staan. De conclusie luidt dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de negatieve registraties niet verwijderd hoeven te worden.

Conclusie

3.18 De conclusie is dat Hoist de achterstandscode A bij krediet 1 in het CKI van BKR op naam van de consument moet laten verwijderen. De andere negatieve registraties hoeven niet verwijderd te worden. De vordering tot verwijdering van de negatieve registraties wordt op dit moment afgewezen. De vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Hoist de achterstandscode A bij krediet 1 in het CKI van BKR op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

- beslist dat Hoist de registratiedatum van bijzonderheidscode 2 bij krediet 2 in het CKI van BKR moet aanpassen naar 16 maart 2012, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

- wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

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.

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 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;
(...)

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.

(...)