Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0771

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	6 september 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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties 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) het verweerschrift van Hoist; 3) de repliek van de consument en 4) 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 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 op 8 mei 2009 een doorlopend krediet afgesloten bij (een voorganger van) Hoist met een kredietlimiet van € 33.400,-.

2.2 In verband met een achterstand in de maandelijkse termijnen van het krediet is op 10 april 2013 een brief verstuurd aan de consument met het verzoek de achterstand binnen 5 dagen te voldoen. De achterstand bedroeg op dat moment € 500,89. In de brief is tevens een waarschuwing opgenomen dat de achterstand zal worden gemeld bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) als tijdige betaling uitblijft.

2.3 Op 8 mei 2013 is een achterstandscode geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van BKR.

2.4 Op 11 juli 2013 is opnieuw een brief verstuurd aan de consument met het verzoek de achterstand van op dat moment € 329,58 te voldoen.

2.5 Bij brief van 30 augustus 2013 is de consument geïnformeerd dat (de voorganger van) Hoist de vordering volledig heeft opgeëist. De consument is verzocht het gehele uitstaande saldo van € 34.214,43 binnen vijf werkdagen te voldoen.

2.6 Vanwege aanhoudende betalingsproblemen heeft de consument in 2017 schuldhulp-verlening ingeschakeld. De consument heeft in dat verband een schuldregelings-overeenkomst afgesloten. De schuldhulpverleningsinstantie heeft Hoist per brief van 19 september 2017 geïnformeerd dat de totale schuldpositie € 119.708,33 bedroeg, inclusief de schuld aan Hoist van € 40.063,34. Aan Hoist is een betalingsvoorstel gedaan tegen finale kwijting. Hierover is in de brief het volgende opgenomen:

> *"**Betalingsvoorstel***
>
> *Met onze klant hebben wij een schuldregelingsovereenkomst voor maximaal 3 jaar afgesloten. Wij verwachten dat wij in deze periode € 3.900,99 voor u kunnen reserveren. Dit is 9,74% van uw vordering."*

2.7 Hoist heeft het betalingsvoorstel geaccepteerd. Op 16 juni 2021 is het schuldhulpverlenings-traject afgerond. Aan Hoist is een slotbetaling gedaan van € 2.251,22. Het restant van de vordering is door Hoist afgeboekt. Per 16 juni 2021 is een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

2.8 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties op zijn naam. Hij stelt dat zijn belang bij verwijdering van de registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties niet langer in stand mogen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De consument erkent dat hij en zijn (inmiddels ex-)partner in het verleden niet goed konden omgaan met betalingsverplichtingen. Hierdoor zijn schulden ontstaan. Zijn ex-partner speelde daarin ook een belangrijke rol. In 2019 zijn zij gescheiden en is de gezamenlijke woning verkocht met een restschuld van ongeveer € 60.000,-. Daarna volgde een lastige periode waarin de schulden verder opliepen. Om daar wat aan te doen heeft hij schuldhulpverlening ingeschakeld en een schuldsaneringstraject doorlopen. Tijdens dat traject heeft hij geleerd om met geld om te gaan. Sinds de start in 2017 voldoet hij altijd netjes aan zijn betalingsverplichtingen en geeft hij alleen geld uit dat hij kan missen. Hij heeft een vaste baan en een stabiele financiële situatie. Dat gaat nu al zeven jaar goed.

- De consument heeft inmiddels een nieuwe partner. Zijn partner is financieel zeer stabiel en heeft een eigen onderneming met een bovengemiddeld inkomen. Zijn partner heeft de woning waar zij samen in wonen op eigen naam gekocht. De consument zou graag samen met zijn partner een huis kopen, maar door de negatieve BKR-registraties op zijn naam is dat niet mogelijk.

- Daarnaast heeft de consument twee kinderen met zijn ex-partner. Omdat zij geen rijbewijs heeft, hebben zij de afspraak gemaakt dat de consument de kinderen ophaalt. De consument heeft momenteel een oude dieselbus die veel verbruikt en duur is in onderhoud. De bus heeft maar twee zitplaatsen en hij kan daarom niet beide kinderen ophalen. Doordat zijn ex-partner verder weg is gaan wonen, brengt het veel kosten met zich om zijn kinderen met deze bus op te halen. Daar komt bij dat er in 2025 nieuwe regels komen en zijn bus niet overal meer mag rijden. Hij zou daarom graag een zuinigere en goedkopere auto willen aanschaffen om zijn kinderen te kunnen blijven zien. Dit zou tegelijkertijd leiden tot minder kosten voor de consument waarmee hij zijn financiële situatie verder kan verbeteren. Op dit moment heeft hij daar zelf niet voldoende middelen voor. Hij zou daarom graag een lening willen afsluiten om de auto mee te financieren. Zijn financiële positie laat dat toe, omdat hij voldoende overhoudt aan het einde van de maand. Door de BKR-registraties op zijn naam is ook dat niet mogelijk.

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 draait deze zaak om?

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

Het Algemeen reglement CKI

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

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

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 een bedrag van meer dan € 250,- heeft afgeboekt, moet zij daar ook melding van maken. In dat geval wordt een bijzonderheidscode 3 geregistreerd. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen wordt tegelijkertijd een werkelijke einddatum geregistreerd.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Zijn de BKR-registraties in overeenstemming met het reglement CKI?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan. Hoist heeft aangetoond dat zij de consument voorafgaand aan het registeren van de achterstand per brief van 10 april 2013 heeft gewaarschuwd voor de achterstand en haar verplichting om daarvan melding te maken als de achterstand niet tijdig wordt ingelost. Hoist heeft hiermee voldaan aan haar verplichting om een vooraankondigingsbrief te versturen. Wat de bijzonderheids-code 3 betreft, stelt de commissie vast dat Hoist een bedrag van meer dan € 250,- heeft afgeboekt. De registraties zijn daarom in overeenstemming met het Algemeen reglement CKI.

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.4 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de 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.

3.5 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 verwerkings-verantwoordelijke (in dit geval Hoist) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (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.

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

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. 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 van Hoist bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.9 Er is sprake geweest van een problematische schuldensituatie, waarbij de schuld aan Hoist niet de enige schuld was die de consument had. De totale schuldenpositie bedroeg bijna € 120.000,-, zo blijkt uit de brief van de schuldhulpverleningsinstantie aan Hoist. Hoist heeft veel moeite gedaan om de consument tot betaling te bewegen. Uiteindelijk is slechts een fractie van de totale schuld afgelost en heeft Hoist het restant moeten afboeken.

3.10 Het weegt in het voordeel van de consument dat hij een baan heeft gevonden met een goed inkomen en dat hij aan al zijn betalingsverplichtingen voldoet. De commissie is echter niet overtuigd van de financiële stabiliteit van de consument. Uit de stukken blijkt dat geen sprake is van een vast dienstverband. Ook is niet aangetoond dat de consument spaargeld tot zijn beschikking heeft. Ook weegt mee dat van de totale bewaartermijn voor BKR-registraties van vijf jaar op dit moment pas drie jaar is verstreken. De bewaartermijn voor BKR-registraties is juist bedoeld om de consument de tijd te geven om een stabiele financiële situatie op te bouwen. Verder heeft de consument zijn belang bij het verwijderen van de registraties onvoldoende onderbouwd. Het is de commissie niet duidelijk geworden waarom het kopen van een andere auto niet kan wachten tot de totale bewaartermijn van de registraties van vijf jaar is verstreken of waarom de consument niet heeft kunnen sparen voor een andere (tweedehands) auto.

3.11 Gelet op de ernst van de hiervoor genoemde betalingsproblemen hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betalings-problemen die zich hebben voorgedaan.

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

Het belang dat de consument daar tegenover heeft gesteld is onvoldoende zwaarwegend. Dat betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Hoist de registraties mag handhaven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

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.

(...)