Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0177

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	3 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	28 februari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert dat Hoist gehouden wordt de geregistreerde bijzonderheidscode 2 te wijzigen in een bijzonderheidscode 1 zodat de consument in staat is een herfinanciering aan te vragen. De commissie oordeelt dat Hoist daartoe niet gehouden kan worden en wijst de vordering af.

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 schriftelijke verwijzing van Hoist naar haar verweerschrift.

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 Op 1 september 2009 heeft de consument bij de rechtsvoorganger van Hoist een doorlopend krediet gesloten voor een bedrag van € 1.689,-.

2.2 Vanwege het uitblijven van betaling heeft Hoist op 14 september 2013 een achterstandscodering (A) laten registreren bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

Op 27 maart 2014 heeft Hoist de vordering opgeëist en heeft zij een bijzonderheids-code 2 in het CKI laten plaatsen.

2.3 Op enig moment heeft de consument Hoist verzocht de BKR-registratie aan te passen. Op 22 maart 2022 heeft Hoist het verzoek van de consument per e-mail afgewezen.

2.4 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De vordering en de klacht

2.5 De consument vordert dat Hoist de BKR-registratie laat aanpassen door de bijzonderheidscode 2 te laten wijzigen naar de bijzonderheidscode 1. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van Hoist.

2.6 De consument voert daartoe het volgende aan. Ten eerste heeft de consument al enige tijd een betalingsregeling, daarbij hoort een bijzonderheidscode 1. Ten tweede wil de consument zijn schulden herfinancieren middels een nieuw krediet hetgeen voor hem gunstiger zou zijn, maar deze codering belemmert hem daarbij. Ten derde heeft een andere schuldeiser de bijzonderheidscode 2 op zijn verzoek al aangepast naar 1 terwijl het openstaande bedrag bij die kredietverstrekker hoger was dan bij Hoist. Dit verwacht de consument ook van Hoist. De starre houding van Hoist vindt de consument onbegrijpelijk en onmenselijk. Ook lijdt de consument schade zolang hij de herfinanciering niet kan afsluiten vanwege deze weigering van Hoist.

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 het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Hoist de bijzonderheidscode 2 dient te wijzigen naar de bijzonderheidscode 1.

Juridisch kader

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

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

Zo is Hoist verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Hoist moet ook een melding bij BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. De registratie van de achterstandsmelding bij het BKR blijft in beginsel voor de duur van vijf jaar zichtbaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld.

3.3 De commissie beoordeelt eerst of de achterstandscodering (A) op juiste gronden is geplaatst waarna een belangenafweging volgt. Ten aanzien van de belangenafweging wordt op basis van artikel 21 lid 1 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) beoordeeld of in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken van de uitgangspunten van het reglement CKI. Er vindt een belangenafweging plaats tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering/aanpassing daarvan.

Beoordeling van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscodering

3.4 Voordat Hoist een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3]

3.5 Hoist heeft gesteld dat zij de consument per post een vooraankondigingsbrief heeft gestuurd voor de kredietschuld. Ter onderbouwing van haar stelling heeft zij inzage gegeven in haar administratie en voorbeeldbrieven overgelegd. Door de consument is de ontvangst van deze brief niet betwist. De commissie gaat er daarom van uit dat de consument deze brief heeft ontvangen. Ook de overdracht naar de deurwaarder is door de consument erkend. Vervolgens heeft Hoist aangevoerd dat de vordering geheel opeisbaar is geworden. Daarna heeft de consument (opnieuw) een betaalregeling getroffen. Dit betekent volgens Hoist dat bijzonderheidscode 1 dus niet meer aan de orde is.

3.6 De commissie volgt de stelling van Hoist dat de codering 2 technisch juist is. Nu de vordering is opgeëist leidt de omstandigheid dat nadien een betalingsregeling is afgesproken niet tot de conclusie dat de bijzonderheidscode 1 in het CKI geplaatst moet worden. Hoist kan dus in zoverre niet worden gehouden de bijzonderheids-codering te laten wijzigen of te verwijderen. Een codering 1 kan alleen worden geplaatst als er een betalingsregeling is getroffen voordat de schuld door de krediet-verstrekker in zijn geheel is opgeëist. In dit geval was de schuld al volledig opgeëist en kan de code 2 dus niet worden gewijzigd in een code 1. Dat is in strijd met het systeem van het CKI.

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

Belangenafweging

3.7 Op basis van artikel 21 lid 1 AVG dient gelet op de klacht van de consument een belangenafweging plaats te vinden tussen enerzijds het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij in dit geval verwijdering dan wel aanpassing van de bijzonderheidscode 2. Onder 2.6 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd. Hoist heeft daartegen het volgende aangevoerd. Een kloppende BKR-registratie is van belang voor de consument en voor de maatschappij in het algemeen. De consument wordt beschermd en problemen worden voorkomen. Kredietaanbieders kunnen bij het verstrekken van een nieuw krediet een zorgvuldige afweging maken om het krediet al dan niet te verstrekken. Dit systeem functioneert alleen naar behoren indien deze kredietverstrekkers kunnen vertrouwen op een correcte registratie van de gegevens, voor de periode die daarvoor voorgeschreven is. Hoist voldoet met de registratie aan de op haar rustende verplichting.

3.8 Hoist stelt dat bij de consument in het geheel geen sprake is geweest van een goede betaalmoraal. De vordering is nog niet afbetaald en de consument heeft meer schulden met een negatieve registratie. Alleen indien sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan Hoist besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. In de situatie van de consument spelen volgens Hoist geen uitzonderlijke en/of bijzondere omstandigheden. De consument heeft enkel gesteld dat hij een herfinanciering wenst te verkrijgen om openstaande schulden af te lossen, hij heeft dit echter niet onderbouwd. Verder is door de consument ook niets aangevoerd over een spoedeisend belang of het bestaan van een acute noodsituatie. Het belang van het beschermen van de consument en andere kredietverstrekkers dient in dit geval dan ook te prevaleren boven het belang dat door de consument is aangevoerd maar niet is onderbouwd.

3.9 De commissie oordeelt als volgt. Het staat vast dat de consument gedurende langere tijd zijn betalingsverplichtingen niet nakwam. Alhoewel het te betreuren is dat de consument vanwege persoonlijke omstandigheden met financiële problemen te maken kreeg, vallen die omstandigheden wel binnen zijn risicosfeer. De commissie ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het niet nader onderbouwde belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van de potentiële kredietverstrekkers. De commissie wijst het verzoek tot verwijdering dan wel wijziging van de bijzonderheidscode 2 dan ook af. Omdat het verzoek tot verwijdering of wijziging wordt afgewezen kan een vordering tot schadevergoeding ook niet worden toegewezen, waarbij de commissie opmerkt dat de vordering tot schadevergoeding door de consument in het geheel niet is onderbouwd.

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 april 2022, 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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 januari 2022

In het Algemeen Reglement CKI van 1 januari 2022 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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. (…)

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 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 15 Welke overeenkomsten worden gemeld

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
(…)
i overige financiële verplichtingen (RO).
(…)

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

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

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.