

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0152

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	21 februari 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten en ieder afzonderlijk te noemen mevrouw en de heer
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve registraties die op hun naam zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de registraties nu nog zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Hoist; 4) de repliek van de consumenten en de 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 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 consumenten hebben in mei 2012 een krediet afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Hoist¹. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistraties (BKR).

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

- 2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Bij brief van 8 augustus 2013 heeft een door Hoist ingeschakeld incassobureau de consumenten aangeschreven om de achterstand te betalen. In de brief staat ook dat Hoist bij het uitblijven van betaling melding moet maken bij BKR.
- 2.3 Hoist heeft een achterstandscade (A) per 5 september 2013 en een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 7 november 2013 in het CKI laten registreren op naam van de consumenten.
- 2.4 Hoist heeft in 2013 een deurwaarder ingeschakeld. De consumenten hebben met de deurwaarder een betalingsregeling getroffen.
- 2.5 In mei 2022 heeft Hoist het voorstel van de consumenten tot betaling van € 2.500,- tegen finale kwijting, geaccepteerd. Vervolgens hebben de consumenten dat bedrag betaald. Hoist heeft een bedrag van € 6.278,67 kwijtgescholden. Hoist heeft een bijzonderheidscode 3 (afboeking) per 27 mei 2022 laten registreren. Per diezelfde datum heeft Hoist een werkelijke einddatum laten registreren.

De klacht en vordering

- 2.6 De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI. Aan deze vordering leggen de consumenten het volgende ten grondslag.
- 2.7 De negatieve registraties zijn buiten de schuld van de consumenten om ontstaan. De consumenten hebben een familielid geholpen door het krediet op hun naam af te sluiten. Het familielid zou de maandelijkse termijnen van het krediet voldoen. Het familielid is echter zonder medeweten van de consumenten gestopt met betalen. Pas op het moment dat in 2013 beslag werd gelegd op het inkomen van de heer zijn de consumenten op de hoogte geraakt van de betalingsachterstand. Het loonbeslag is opgeheven en de consumenten hebben met de deurwaarder een betalingsregeling met een maandtermijn afgesproken. De consumenten zijn deze betalingsregeling nagekomen en hebben hiervoor veel moeite gedaan. Toen de hoofdsom van het krediet was voldaan en er alleen nog rente openstond hebben de consumenten bij Hoist een aanvraag tot kwijtschelding tegen betaling van € 2.500,- gedaan. Dit heeft Hoist geaccepteerd.
- 2.8 In de tijd van het ontstaan van de negatieve registraties was mevrouw werkloos. Inmiddels is zij een opleiding gestart en verdient zij een inkomen. Ook de heer heeft een inkomen. Ook hebben de consumenten geen schulden. De consumenten hebben momenteel een stabiele financiële situatie.
- 2.9 De consumenten worden belemmerd door de negatieve registraties. De consumenten zouden graag in aanmerking komen voor een koopwoning. De woningbouwvereniging van de huidige huurwoning van de consumenten heeft aangegeven dat de woning wordt aangeboden om te kopen. Verder zouden de consumenten hun kinderen een goede toekomst willen bieden door het volgen van een gedegen opleiding. De kinderen hebben voor school digitale spullen nodig. Deze spullen zijn erg duur.

De consumenten zouden deze spullen graag in termijnen betalen. Dan zouden de aankopen minder druk geven op hun financiële situatie. Ook zouden de consumenten graag beloond willen worden voor wat zij de afgelopen twee jaar hebben bereikt.

Het verweer

- 2.10 Hoist voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. 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 consumenten moet (laten) verwijderen uit het CKI.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze registraties door Hoist terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consumenten menen dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij hebben.
- 3.3 De commissie komt tot het oordeel dat Hoist de negatieve registraties niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.4 Het verzoek van de consumenten 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.
- 3.5 De negatieve registraties houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Hoist is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-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.
- 3.6 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 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.

- 3.7 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.8 De belangen van de consumenten bij verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven onder 2.7 tot en met 2.9.
- 3.9 Hoist heeft hiertegen ingebracht dat het belang van instandhouding van de negatieve registraties is gelegen in de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Hoist en andere kredietaanbieders. Hoist voert (onder meer) aan dat zij vanwege de betalingsachterstanden de vordering ter incasso heeft moeten overdragen aan een deurwaarder en dat zij een aanzienlijk bedrag van € 6.278,67 heeft kwijtgescholden. Verder hebben de consumenten de stelling dat de financiële problemen door een familielid zijn veroorzaakt niet onderbouwd waardoor Hoist deze stelling bij gebrek aan bewijs betwist. Daarbij hebben de consumenten geen financiële buffer. Ondanks dat er sprake is van inkomen, houden de consumenten op maandelijkse basis niet veel geld over. Bovendien is niet gebleken dat de consumenten daadwerkelijk in aanmerking komen voor een hypothecaire geldlening of dat er naast de negatieve registraties nog andere afwijzingsgronden aanwezig kunnen zijn. Ook beschikken de consumenten over woonruimte. De enkele wens om naar een grotere woning te verhuizen is geen reden om af te wijken van de bewaartermijn van vijf jaar, aldus Hoist.
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist hiermee 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 consumenten. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.11 De consumenten hebben aangegeven dat zij het krediet zijn aangegaan om een familielid te helpen en dat dit familielid de maandelijkse termijnen van het krediet zou voldoen. Naar het oordeel van de commissie maken deze stellingen van de consumenten – voor zover deze al zouden komen vast te staan – niet dat er sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de kant van de consumenten. De consumenten zijn het krediet aangegaan en waren verantwoordelijk voor de nakoming van de betalingsverplichtingen van het krediet. De consumenten hebben niet aan die betalingsverplichtingen voldaan. Indien de oorzaak hiervan is gelegen in de gestelde omstandigheden, dan valt dit binnen de risicosfeer van de consumenten.

Uiteindelijk heeft Hoist een deurwaarder moeten inschakelen en heeft zij een fors bedrag van € 6.278,67 kwijtgescholden. Dit weegt mee in het nadeel van de consumenten.

- 3.12 Wat voor de consumenten spreekt, is dat zij een inkomen hebben. Ook hebben de consumenten zich ingespannen de getroffen regeling na te komen en uiteindelijk op te lossen. Daarnaast is het de commissie niet gebleken dat de consumenten nu nog problematische schulden hebben. Hier staat tegenover dat in de 2,5 jaar die sinds de werkelijke einddatum van 27 mei 2022 is verstreken, de consumenten geen spaarvermogen hebben opgebouwd. De consumenten hebben dus geen spaarvermogen waarmee financiële tegenvallers kunnen worden opgevangen. Het is voor de commissie daarom niet komen vast te staan dat sprake is van een stabiele financiële situatie. De bewaartermijn is er juist voor bedoeld om te voorkomen dat de consumenten nieuwe verplichtingen aangaan voordat zij in een stabiele financiële situatie verkeren. Daar komt bij dat de consumenten mede in een betere financiële positie zijn gekomen door de substantiële afboeking die Hoist heeft gedaan. In de komende periode zal moeten blijken of de consumenten financieel voldoende stabiel worden en die stabiliteit kunnen behouden.
- 3.13 Ook is het de commissie niet gebleken dat er sprake is van een belang dat zodanig zwaarwegend is dat dit op dit moment zou moeten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consumenten. De commissie realiseert zich dat de consumenten graag van de negatieve registraties af willen zodat zij mogelijk een hypothecaire geldlening kunnen krijgen om daarmee een eigen woning te kopen. Het is echter niet gebleken dat het een absolute noodzaak is om een woning te kopen, bijvoorbeeld omdat zij niet in hun huidige huurwoning kunnen blijven wonen. Ook de wens om digitale schoolspullen op afbetaling te kopen is op dit moment onvoldoende om verwijdering van de negatieve registraties te rechtvaardigen. De commissie vindt dat potentiële kredietverstrekkers bij het beoordelen van toekomstige financieringsaanvragen van de consumenten kennis moeten kunnen nemen van hun betaalhistorie. Dit leidt niet alleen tot bescherming van de consumenten maar ook tot beperking van financiële risico's bij kredietverlening.
- 3.14 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat de belangenafweging in het nadeel van de consumenten uitvalt. De negatieve registraties hoeven niet verwijderd te worden. De vordering wordt dan ook afgewezen.
- 3.15 De commissie geeft mee dat het de consumenten vrij staat Hoist na verloop van tijd opnieuw te benaderen over de verwijdering van de registraties. Mogelijk maakt Hoist een andere afweging wanneer een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er dan sprake is van structurele financiële stabiliteit en er een (noodzakelijk) belang is.

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 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 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 identicator 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.

(...)