Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0297

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, G. Alfrink, mr. A.J. van Putten, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties op haar naam. Zij voert aan dat zij na het overlijden van haar partner psychische problemen heeft gehad, waardoor zij niet meer zelfstandig kon wonen. In de periode daarna heeft Hoist gedurende 11 jaar lang geen actie ondernomen om de openstaande vordering te innen. Gezien de bijzondere omstandigheden van dit geval is de commissie van oordeel dat het belang van de consument bij het verwijderen van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang bij het behoud van de BKR-registraties. De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties wordt toegewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 maart 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting via een videoverbinding. Namens Hoist was aanwezig de heer [naam 1].

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 in maart 2010 samen met wijlen haar partner getekend voor het afsluiten van een aflopend krediet bij (de voorganger van) Hoist met een hoofdsom van € 27.800,-.

2.2 In 2010 is de partner van de consument overleden.

2.3 Vanaf april 2010 tot en met april 2011 heeft (de voorganger van) Hoist meerdere brieven gestuurd aan de consument en haar partner in verband met een achterstand in de maandelijkse termijnen voor het krediet. Bij brief van 31 maart 2011 zijn de consument en haar partner erop gewezen dat het uitblijven van betaling kan leiden tot een registratie bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 Vanwege het uitblijven van betaling heeft (de voorganger van) Hoist op 26 april 2011 een achterstandscode 'A' laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR.

2.5 Bij brief van 16 mei 2011 heeft (de voorganger van) Hoist het krediet opgezegd en de consument en haar partner verzocht de openstaande vordering van € 28.179,92 te voldoen. Per 24 juni 2011 is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.6 Op enig moment is de vordering overgedragen aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft de consument gedagvaard. De consument heeft verweer gevoerd. De rechtbank Rotterdam heeft de consument op 6 april 2012 veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 27.812,94.

2.7 In 2022 heeft Hoist het dossier overgedragen aan een andere deurwaarder. De deurwaarder heeft de consument in oktober 2023 benaderd, waarna zij zijn overeengekomen dat de consument een bedrag van € 15.000,- betaalt tegen finale kwijting. De consument heeft dat bedrag op 29 april 2024 betaald. Per 29 april 2024 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 BKR-registraties op haar naam. In de eerste plaats stelt zij dat deze registraties verwijderd moeten worden omdat zij zich niet kan herinneren voor het krediet te hebben getekend. Zij heeft in de periode van 2010 tot 2023 ook nooit brieven of andere betalingsherinneringen ontvangen, ondanks dat het overlijden van haar partner was gemeld bij de Nederlandse Voorschotbank. Pas in oktober 2023 kreeg zij een brief van de deurwaarder. Daarnaast heeft zij de schuld afbetaald tegen finale kwijting. In de tweede plaats stelt de consument dat haar belang bij het verwijderen van de negatieve BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is, dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Zij voert daartoe het volgende aan:

- De consument heeft de schuld geërfd van haar partner die in 2010 is overleden. Daarna heeft zij psychische problemen gekregen en kon zij niet meer zelfstandig wonen.

Zij is daarom lange tijd bij haar ouders gaan wonen. Pas in oktober 2023 kwam zij achter het bestaan van deze schuld. Zij is daarna direct overgegaan tot het aflossen van de schuld.

- De consument en haar huidige partner hebben beide een stabiele baan bij de overheid. Zij beschikken daarnaast over voldoende spaargeld en hebben geen problematische schulden.

- Vanwege gezondheidsproblemen als gevolg van een ongeluk woont de consument samen met hun twee kinderen noodgedwongen apart van haar partner, omdat de woning van haar partner twee trappen heeft die zij niet goed kan gebruiken. Zij wonen momenteel ver uit elkaar. Als haar partner bij haar in zou trekken, zou hij een reistijd van drie uur hebben naar werk. Samenwonen is daarom op dit moment geen optie. Zij willen samen met hun kinderen graag een nieuwe woning kopen dichtbij hun werkgevers. Dat zou hun kinderen ook meer stabiliteit geven. Het vinden van een passende huurwoning is tot op heden niet gelukt.

Het verweer

2.9 Hoist heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Hoist heeft – samengevat – het volgende aangevoerd. De kredietovereenkomst is ondertekend door zowel de consument als wijlen haar partner. De consument is daarom hoofdelijk aansprakelijk voor het krediet. Kort na het aangaan van het krediet zijn achterstanden ontstaan. Na het versturen van een vooraankondigingsbrief is, wegens het uitblijven van betaling, terecht een achterstandscode geregistreerd. Ook daarna is betaling uitgebleven, waardoor het krediet is opgeëist, met registratie van een bijzonderheidscode 2 als gevolg. Aan de consument zijn meerdere aanmaningen en sommatiebrieven verstuurd. Dat zij dertien jaar lang geen correspondentie heeft ontvangen is daarom onjuist.

2.10 BKR-registraties stellen kredietverstrekkers in staat een zorgvuldige afweging te maken bij de beoordeling van kredietaanvragen. Anderzijds beschermen BKR-registraties consumenten tegen potentiële financiële problemen. BKR-registraties die terecht zijn geplaatst, worden slechts verwijderd in uitzonderlijke gevallen. Een te lichtvaardige verwijdering van BKR-registraties doet afbreuk aan de doelstellingen van het BKR. Dergelijke bijzondere omstandigheden doen zich in het geval van de consument niet voor. Van verminderde verwijtbaarheid is ook geen sprake. Er is sprake geweest van aanzienlijke betalingsproblemen, waarbij de consument uiteindelijk bij vonnis is veroordeeld tot betaling van de vordering. De belangen die de consument heeft aangevoerd zijn onvoldoende zwaarwegend. Bovendien is pas een korte termijn van de bewaartijd verstreken. De BKR-registraties moeten daarom in stand blijven.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 De commissie moet beoordelen of de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moeten worden verwijderd. De commissie komt op basis van een belangenafweging tot het oordeel dat de negatieve BKR-registraties moeten worden verwijderd. De vraag of de consument het krediet al dan niet is aangegaan kan daarom in het midden blijven. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

Juridisch kader

3.2 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De commissie dient het verzoek tot verwijdering daarom te beoordelen aan de hand van de AVG.[1] Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke zoals bedoeld in artikel 4 AVG. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.

3.3 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. 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

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

[1] De relevante bepalingen van de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.5 De commissie komt tot het oordeel dat Hoist, gezien de specifieke omstandigheden van het geval, onvoldoende heeft gemotiveerd dat sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang bij het in stand houden van de negatieve BKR-registraties dat zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen van de negatieve BKR-registraties. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.6 Uit de stukken blijkt dat in de periode van 2012 tot en met 2023 in het geheel geen contact is geweest over de openstaande vordering. Desgevraagd heeft Hoist over deze periode ter zitting verklaard dat er vanwege omstandigheden sinds 2012 geen deurwaarder meer op het dossier zat. Tot het inschakelen van een nieuwe deurwaarder in 2022 is Hoist niet achter de schuld aan gegaan en zijn er geen incassomaatregelen getroffen. De consument is weliswaar bij de procedure bij de rechtbank Rotterdam verschenen, maar het vonnis dat daarna is gewezen, is niet aan de consument betekend. Hoist heeft aldus gedurende 11 jaar lang geen actie ondernomen. De consument heeft op haar beurt gesteld dat zij na het overlijden van haar partner psychische problemen heeft gehad en weinig herinneringen heeft van die tijd. Hoewel de consument in beginsel zelf een (zware) verantwoordelijkheid draagt voor het betalen van de openstaande vordering, is de commissie van oordeel dat vanwege haar psychische gesteldheid sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Daar komt bij dat de commissie het aannemelijk acht dat de consument de openstaande vordering veel eerder had betaald als Hoist eerder van zich had laten horen. Vanaf 2015 ging het goed met haar en is zij weer zelfstandig gaan wonen. Nadat de deurwaarder contact met haar opnam is zij direct overgegaan tot het treffen van een regeling en heeft zij in één keer een bedrag van € 15.000,- betaald.

3.7 Verder weegt mee dat de consument heeft aangetoond dat zij al geruime tijd financieel stabiel is. Zij werkt op basis van een vast dienstverband met een goed salaris. Daarnaast beschikt zij over een spaarsaldo van ruim € 36.000,-. Naast de schuld aan Hoist zijn er geen andere problematische schulden geweest.

3.8 De commissie merkt op dat de schuld aan Hoist pas een jaar geleden is afgelost. Daarmee is slechts een relatief korte periode van de totale bewaartermijn van vijf jaar verstreken. In dit geval neemt de commissie echter in aanmerking dat, zoals hiervoor overwogen, aannemelijk is dat de consument de schuld veel eerder had afgelost als daarover in de periode van 2012 tot 2023 was benaderd. Bovendien heeft de consument voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het verwijderen van de negatieve BKR-registraties op haar naam. De consument, haar partner en hun twee kinderen hebben op korte termijn een woning nodig waar zij samen kunnen wonen. Vanwege een ongeluk kan zij niet goed traplopen en is de woning van haar partner niet geschikt voor haar. Voor haar partner is het op zijn beurt geen doen om bij haar in te trekken omdat haar woning op drie uur reizen van zijn werk ligt. De consument en haar partner hebben al een locatie op het oog die voor hen geschikt zou zijn.

3.9 Alle hiervoor genoemde omstandigheden tezamen brengen de commissie tot het oordeel dat de belangenafweging uitvalt in het voordeel van de consument.

Gezien haar financiële situatie hoeft zij niet langer beschermd te worden tegen overkreditering. Het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betalingsproblemen die zich destijds hebben voorgedaan weegt in de gegeven bijzondere omstandigheden niet op tegen het belang van de consument bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Dit betekent dat de klacht gegrond is. De vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd de bijzonderheidscodes op naam van de consument uit het CKI van het BKR laat verwijderen.

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 de Algemene verordening gegevensbescherming

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.

(...)