Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1095

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. C.P. Bleeker, mr. A.J. van Putten, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	21 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. 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 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 commissie beslist op basis van haar 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; en 3) het verweerschrift van Hoist. De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweer van Hoist, maar heeft van die mogelijkheid geen gebruik gemaakt.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Hoist was aanwezig: de heer [naam].

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 De consument heeft op 1 november 2000 met de voorganger van Hoist een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van ƒ 15.000,-.

Op enig moment is een achterstand ontstaan op het doorlopend krediet. In februari 2001 is het doorlopend krediet geblokkeerd voor verdere opnames.

2.2 Op 1 maart 2001 heeft Hoist de consument een brief gestuurd over de achterstand. In de brief staat:

> *"Ondanks onze eerdere brieven om per omgaande aan uw betalingsverplichtingen te doen, hebben wij nog steeds geen betaling ontvangen.*
>
> *De achterstand is inmiddels opgelopen tot bovenstaand bedrag.*
>
> *Indien u opeising van het volledige saldo van de geldlening wenst te voorkomen, dan sommeren wij u opnieuw per omgaande over te gaan tot betaling van het volledige achterstandsbedrag. (…)*
>
> *Verder zijn wij verplicht, als u in gebreke blijft, tot melding over te gaan bij het Bureau Krediet Registratie in Tiel. U wordt op dat moment geregistreerd als dubieuze betaler en dit kan gevolgen hebben voor toekomstige leningen en/of hypotheekverstrekking. (…)"*

2.3 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de voorganger van Hoist op 28 december 2001 een achterstandscodering laten registeren in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 Hoist heeft in januari 2014 een deurwaarder ingeschakeld. In 2015 is met de consument een betalingsregeling getroffen tot betaling van 60 termijnen van € 100,- tegen finale kwijting. De consument is de betalingsregeling nagekomen, waarna Hoist de resterende schuld heeft afgeboekt. Hoist heeft op 24 juni 2020 een bijzonderheids-code 3 en die datum als werkelijke einddatum laten registreren in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt zich in de eerste plaats op het standpunt dat de vordering die Hoist op hem had, was verjaard. Uit angst voor beslagmaatregelen heeft de consument de schuld alsnog voldaan. Om deze reden moet de BKR-registratie verwijderd worden. In de tweede plaats stelt de consument dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn lang geleden ontstaan toen de consument op jonge leeftijd door zijn ouders op straat gezet was. Doordat hij geen vaste verblijfplaats had, was het lastig om de banen die hij heeft gehad voor een langere periode vast te houden. Hierdoor kon hij niet aan zijn financiële verplichtingen voldoen en zijn er achterstanden ontstaan. Van betalingsonwil is echter nooit sprake geweest.

- Begin 2015 is de consument door een deurwaarderskantoor benaderd over zijn schuld aan Hoist. Hoewel deze schuld al was verjaard, heeft hij ingestemd met een betalingsregeling om de schuld af te betalen. Deze betalingsregeling is hij strikt nagekomen.

- In 2008 leerde de consument zijn huidige partner kennen en vanaf dat moment is zijn situatie verbeterd. De consument heeft inmiddels een stabiele financiële positie doordat hij een goede baan heeft met een goed inkomen. Alle schulden die hij had zijn op eigen kracht afgelost en hij is al jaren schuldenvrij. Daarnaast beschikken zijn partner en hij over spaargeld van € 21.000,-.

- Samen met zijn vrouw woont de consument momenteel in een huurwoning met steeds hoger wordende lasten. Zij zouden graag verhuizen naar de vestigingsplaats van de werkgever van de consument. Een particuliere huurwoning is duur en voor een sociale huurwoning is hun gezamenlijke inkomen te hoog. Met een koophuis zouden zij beter af zijn, maar de BKR-registraties belemmeren de consument en zijn vrouw bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

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 gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de achterstandsmelding en bijzonderheids-codering 3 voor het doorlopend krediet moet (laten) verwijderen.

Verjaring

3.2 De consument heeft in de eerste plaats gesteld dat de vordering van Hoist op hem al verjaard was. Om die reden dient de BKR-registratie verwijderd te worden. Naar het oordeel van de commissie kan het beroep op verjaring echter niet slagen. De consument heeft (een groot gedeelte van) de schuld immers terugbetaald. Daarmee heeft hij de schuld erkend. In dat geval kan hij niet met terugwerkende kracht een beroep doen op verjaring. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Algemeen

3.3 In de tweede plaats heeft de consument gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat zijn belang bij het verwijderen daarvan zwaarwegend is.

De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is de bank 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. Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR.[3]

Is de A3-codering technisch juist?

3.4 De commissie constateert dat de registraties technisch juist zijn. Er was immers sprake van een achterstand en de consument is op 1 maart 2001 gewaarschuwd voor registratie van de achterstand bij het BKR als betaling uitblijft. Na het voltooien van de betalingsregeling, is finale kwijting verleend aan de consument voor de resterende schuld, die vervolgens is afgeboekt. De bank heeft hiermee aan voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registratie van de A3-codering is daarom technisch juist.

Belangenafweging

3.5 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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-registratie 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 verwerkingsverantwoordelijke (Hoist) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 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.

[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.
[3] 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.[4]

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

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de schuld op jonge leeftijd is ontstaan als gevolg van een moeilijke periode. Toen het beter met hem ging, heeft hij al zijn schulden op eigen initiatief afgelost. Hoewel de schuld aan Hoist was verjaard, heeft hij toch een betalingsregeling getroffen en is hij deze nagekomen. Hij heeft inmiddels een goede baan en is financieel stabiel. De BKR-registraties belemmeren hem en zijn partner bij het verkrijgen van hypothecair krediet om een woning te kopen.

3.10 Hoist heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Een kredietregistratie dient ter bescherming van de consument enerzijds en anderzijds ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang van een verantwoorde kredietverstrekking door kredietverstrekkers. Alleen in zeer uitzonderlijke gevallen kan een terechte registratie alsnog worden verwijderd, als deze disproportioneel blijkt te zijn. Dat is in het geval van de consument niet zo. Daarbij weegt mee dat Hoist genoodzaakt was de vordering over te dragen aan een deurwaarderskantoor en dat vonnis is gehaald op de consument. Van een goede betaalmoraliteit was in het geheel geen sprake. De consument heeft er nagenoeg 20 jaar over gedaan om het geleende bedrag tegen finale kwijting terug te betalen, waarbij het restant van de schuld is afgeboekt. Bovendien is niet gebleken dat sprake is van een noodsituatie. De enkele wens om een woning te kopen is niet voldoende om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen.

3.11 Hoewel de commissie het bewonderenswaardig vindt hoe de consument eigenhandig zijn schuldenproblematiek heeft opgelost, komt zij tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder weegt. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument heeft weliswaar een betalingsregeling getroffen met Hoist en is deze nagekomen. Ook heeft hij inmiddels een goede baan, is zijn financiële positie sterk verbeterd en heeft hij alle overige schulden afgelost. Deze omstandigheden wegen in het voordeel van de consument.

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

Daar staat tegenover dat sprake is geweest van een langdurig incassotraject, waarbij de vordering uiteindelijk uit handen is gegeven aan een deurwaarder. Het heeft in totaal bijna twintig jaren geduurd voordat de schuld door middel van een betalingsregeling tegen finale kwijting is ingelost. Daarnaast was de schuldenproblematiek aanzienlijk en was de schuld bij Hoist niet de enige schuld die de consument heeft gehad.

3.12 Verder weegt mee dat het de commissie niet is gebleken dat er op korte termijn een noodzaak bestaat om een woning te kopen. Gelet op al deze omstandigheden in samenhang is de commissie van oordeel dat er onvoldoende aanleiding bestaat het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te nemen van zijn betaalhistorie en dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering.

3.13 Gezien het voorgaande, valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. De vordering tot verwijdering van de A3-codering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 versie 1 januari 2022 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 vier (4) weken 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 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 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.

(…)