Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0310

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	20 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie van de bijzonderheids-code 3 in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat handhaving van de codering in dit geval niet gerechtvaardigd is, gelet op de huidige (financieel) stabiele situatie van de consument. De vordering van de consument 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 en de aanvulling daarop van Hoist; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Hoist.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens Hoist waren aanwezig: de heer mr. [naam 2] en mevrouw mr. [aam 3], bedrijfsjuristen.

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 In 2009 heeft een rechtsvoorganger van Hoist een krediet met een limiet van € 46.000,- aan de consument verstrekt. Hoist heeft dit krediet laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (Stichting BKR).

2.2 De consument had een eenmanszaak en deze is eind 2012 / begin 2013 failliet verklaard. Op 8 februari 2013 heeft het door Hoist ingeschakelde incassobureau een ingebrekestelling verstuurd aan de consument. Vanwege opheffing van het faillissement heeft Hoist per 15 april 2015 de bijzonderheidscode 2 laten toevoegen aan de registratie in het CKI.

2.3 Begin juli 2022 heeft de consument per e-mail contact opgenomen met Hoist en een voorstel tegen finale kwijting gedaan. De consument heeft hierbij verzocht om na betaling alleen de werkelijke einddatum en niet de bijzonderheidscode 3 aan de registratie te laten toevoegen. Het incassobureau heeft dit verzoek op 6 juli 2022 schriftelijk afgewezen en de consument geïnformeerd over de verplichting van Hoist om een bijzonderheidscode 3 aan de registratie toe te laten voegen bij een betaling tegen finale kwijting. Tegen deze beslissing heeft de consument bezwaar aangetekend.

2.4 Op 11 juli 2022 hebben partijen telefonisch contact gehad en gesproken over een regeling tegen finale kwijting waarbij de bijzonderheidscode 3 niet zou worden geplaatst. De consument heeft hierbij aangegeven te maken te hebben met een deadline. Samen met zijn ex-partner heeft de consument een hypothecaire geldlening bij WestlandUtrecht Bank (WUB) en hij heeft WUB gevraagd om zijn ex-partner te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. WUB heeft in reactie hierop kenbaar gemaakt onder specifieke voorwaarden aan het verzoek te willen meewerken en één daarvan was dat de registratie in het CKI geen bijzonderheidscode 3 mocht bevatten. Dezelfde dag heeft Hoist aan de consument terugkoppeling gegeven op zijn verzoek en medegedeeld dat zij akkoord kan gaan met het voorstel op voorwaarde dat de consument het afgesproken bedrag zou voldoen en een bewijs overlegt waarin is opgenomen dat WUB het ontslag niet zou verlenen indien de bijzonderheidscode 3 aan de registratie in het CKI wordt toegevoegd.

2.5 Op 18 juli 2022 heeft de consument het bewijs overgelegd. Op 21 juli 2022 hebben partijen wederom contact gehad over de regeling en heeft Hoist kenbaar gemaakt een schriftelijke bevestiging van de gemaakte afspraak te verstrekken.

2.6 Per e-mail van 25 juli 2022 heeft Hoist aan de consument kenbaar gemaakt dat er mogelijk sprake is geweest van miscommunicatie en na betaling de bijzonderheidscode 3 aan de registratie wordt toegevoegd.

2.7 De consument heeft op 27 juli 2022 € 25.000,- overgemaakt naar Hoist en per gelijke datum heeft Hoist de werkelijke einddatum en bijzonderheidscode 3 laten plaatsen. De consument heeft een klacht ingediend bij Hoist en Hoist verzocht om de toezegging gestand te doen. Hoist heeft dit verzoek afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil en de consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 3 in het CKI. De consument doet een beroep op de telefonisch gemaakte afspraak en stelt verder dat zijn belangen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van Hoist tot handhaving van de codering.

2.9 In dit verband heeft de consument de volgende argumenten aangedragen:

- Het gaat om een oude schuld uit 2013 die is ontstaan door een faillissement. De financiële situatie van de consument is momenteel compleet anders. Sinds 2018 heeft hij een eenmanszaak en hieruit verkrijgt hij een bestendig ondernemers-inkomen. De consument heeft geen schulden en geen betalingsachterstanden.

- De consument heeft Hoist openheid van zaken gegeven en benadrukt dat het achterwege laten van de bijzonderheidscode 3 onderdeel uitmaakte van zijn voorstel tot finale kwijting. Hoist heeft hiermee ingestemd en dient haar toezegging na te komen.

- De consument wil graag de hypothecaire geldlening bij WUB alleen voortzetten en dat lukt niet vanwege de bijzonderheidscode 3. Bij repliek heeft de consument aangegeven dat het hem na meerdere gesprekken met WUB toch is gelukt om dit te bewerkstelligen. Wel belemmert de code de consument bij het voeren van zijn onderneming. Hij heeft de afgelopen anderhalf jaar diverse investeringen, zoals camerasystemen, een inbouwhogedruksysteem en een bus zelf moeten betalen. Nu heeft hij een minigraafmachine nodig om zijn werkzaamheden te kunnen uitvoeren en hij wil deze graag leasen, omdat hij het benodigde bedrag van ongeveer € 32.000,- niet (meer) heeft.

Het verweer

2.10 Hoist heeft verweer gevoerd en stelt dat sprake is van terecht geplaatste coderingen. In het kader van de belangenafweging stelt Hoist dat haar belang dient te prevaleren boven het belang van de consument. Hoist heeft haar stelling onderbouwd door aan te voeren dat de consument geen goede betaalmoraal had, de bewaartermijn pas net is aangevangen en zij geen volledige betaling heeft gekregen. Er is voorts geen sprake van verminderde verwijtbaarheid. Het belang van de consument kan derhalve niet leiden tot verwijdering, ook omdat er in het CKI op naam van de consument meerdere negatieve registraties vermeld staan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of Hoist de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist dat dient te doen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

3.2 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG staat dat de 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.[2]

3.4 De registraties bij Stichting BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld, zichtbaar op de door haar verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 27 juli 2027. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Hoist aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grond-rechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de bijzonderheidscode 3 en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Belangenafweging

3.6 De commissie is van oordeel dat Hoist onvoldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie nog langer in stand te houden. Dat de consument nog langer bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie minder zwaar dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.7 Aan Hoist kan worden toegegeven dat de oorzaak van het ontstaan van de achterstand en van de opeising, hoe vervelend ook, in de risicosfeer van de consument ligt. Er is geen sprake van verminderde verwijtbaarheid. Ook heeft Hoist een gedeelte van haar vordering moeten afboeken en is de bewaartermijn pas kort geleden aangevangen. Het gaat echter om een schuld die al lange tijd geleden is ontstaan en de consument heeft meerdere keren actief stappen gezet om met Hoist tot een oplossing te komen en heeft zijn financiële situatie significant weten te verbeteren. De consument heeft aangetoond dat zijn onderneming sinds een aantal jaren goed loopt, hij in de gelegenheid is geweest om meer dan de helft van zijn schuld bij Hoist af te lossen en uit eigen middelen diverse investeringen in zijn onderneming heeft gedaan.

3.8 Verder is het de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalings-achterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Uit het overzicht uit het CKI dat Hoist heeft overgelegd, blijkt dat de consument één krediet heeft waarbij in 2012 geplaatste negatieve coderingen vermeld staan. De vordering van dit krediet staat op € 0,-. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat dit een oude schuld was bij Rabobank en voortkwam uit het faillissement in 2012. Hij is niet bekend met een nog openstaande schuld bij Rabobank en heeft geprobeerd om deze registratie te laten verwijderen, maar heeft dit laten rusten omdat hij door Stichting BKR en Rabobank van het kastje naar de muur werd gestuurd en deze registratie voor hem geen belemmering vormt. Omdat de vordering op nul staat, acht de commissie dit aannemelijk. Uit het overzicht volgt verder dat de consument een roodstandfaciliteit heeft bij ING Bank N.V. en bij deze registratie zijn geen bijzonderheden vermeld. De commissie heeft overigens ook geen aanleiding om te veronderstellen dat de consument voor het einde van de bewaartermijn van de BKR-registratie in de financiële problemen zal raken.

3.9 Daarnaast heeft de consument voldoende duidelijk gemaakt een legitiem belang te hebben bij verwijdering van de bijzonderheidscode 3. Zo belemmert deze codering hem bij het voeren van zijn onderneming. Dat is gezien zijn huidige situatie niet langer gerechtvaardigd. De commissie erkent daarnaast ook het belang van de consument bij verwijdering om een faillissement van meer dan tien jaar geleden achter zich te laten.

Conclusie

3.10 De commissie komt tot de conclusie dat het door Hoist gestelde belang bij handhaving van de bijzonderheidscode 3 niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze codering nog zichtbaar blijft in het CKI. De commissie wijst het verzoek tot vroegtijdige verwijdering van de bijzonderheidscode 3 dan ook toe.

3.11 Aangezien de vordering inhoudende dat de bijzonderheidscode 3 in het kader van de belangenafweging moeten worden verwijderd, wordt toegewezen komt de commissie niet toe aan de beoordeling van de vraag of Hoist gehouden dient te worden aan haar mededeling de bijzonderheidscode 3 niet te plaatsen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist de bijzonderheidscode 3 in het CKI van Stichting BKR op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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. (…)