Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0307

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consument heeft hij belang bij verwijdering van de registraties omdat hij anders geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat registraties nu nog moeten blijven staan. De vordering is 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de kredietverstrekker waren aanwezig: mr. [naam 1], bedrijfsjurist, mr. [naam 2], bedrijfsjurist en [naam 3], stagiaire.

1.3 De kredietverstrekker 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 10 april 2008 heeft de consument, samen met zijn toenmalige partner, bij (een rechtsvoorganger van) de kredietverstrekker twee overeenkomsten voor doorlopend krediet afgesloten met kredietlimieten van respectievelijk € 50.000,- en € 20.000,-. De consument was daarvoor (mede) hoofdelijke aansprakelijk. Zijn toenmalige partner is in 2012 overleden.

2.2 In 2012 zijn betalingsachterstanden ontstaan in de te betalen maandtermijnen. De kredietverstrekker heeft een incassobureau ingeschakeld, die bij brieven van 4, 5 en 10 september 2012 de consument heeft verzocht om de achterstanden te voldoen. Op 8 januari 2013 zijn de betalingsachterstanden gemeld bij het BKR.

2.3 Bij brieven van 21 januari 2013 heeft het incassobureau de openstaande vorderingen van respectievelijk € 20.392,04 en € 51.283,86 in het geheel bij de consument opgeëist.

2.4 Bij uitspraak van 10 november 2016 heeft de kantonrechter de consument (bij verstek) veroordeeld tot betaling van zijn schuld aan de kredietverstrekker.

2.5 In juli 2017 heeft een schuldhulpverlener namens de consument een voorstel tegen finale kwijting gedaan. De kredietverstrekker is daarmee niet akkoord gegaan.

2.6 Op 27 februari 2018 is de consument toegelaten tot de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (WSNP). De kredietverstrekker heeft de vorderingen van, op dat moment, € 25.116,99 en € 52.418,94 ingediend bij de bewindvoerder. Op 7 september 2021 is de consument een 'schone lei' verleend. De kredietverstrekker heeft op 7 maart 2022 een uitdeling van € 3.994,65 en € 13.126,32 ontvangen.

2.7 Samengevat heeft de kredietverstrekker, voor wat betreft het krediet van € 20.000, de volgende BKR-meldingen gedaan:

- Achterstandsmelding	08-01-2013 (code A)
- Opeising	12-05-2013 (code 2)
- Afboeking en werkelijke einddatum	07-09-2021 (code 3)

2.8 Samengevat heeft de kredietverstrekker, voor wat betreft het krediet van € 50.000, de volgende BKR-meldingen gedaan:

- Achterstandsmelding	08-01-2013 (code A)
- Opeising	14-02-2013 (code 2)
- Afboeking en werkelijke einddatum	07-09-2021 (code 3)

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties. Voor de consument is dit van belang omdat hij anders geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. Deze heeft hij nodig om een woning te kopen. Zijn huidige huurwoning voldoet niet meer gelet op zijn huidige gezinssamenstelling met zijn partner en vier kinderen. Voor sociale huur komt hij niet in aanmerking en een woning huren in de private sector is lastig vanwege de hoge huurprijzen en omdat de huurmarkt zeer krap is. Een koopwoning is daarom volgens de consument de enige redelijk optie. De consument heeft momenteel een stabiel inkomen en geen schulden. Hij heeft een berekening van een bank overgelegd waaruit blijkt dat op basis van zijn inkomen en het inkomen van zijn partner zij een bedrag van circa € 240.000,- kunnen lenen voor de aankoop van een woning.

Daarnaast heeft hij twee berichten overgelegd waarin hypotheekverstrekkers hebben aangeven dat het bij hun niet mogelijk is om een hypothecaire geldlening te krijgen met een (negatieve) BKR-registratie.

2.10 De schulden zijn volgens de consument bovendien ontstaan door met name zijn ex-partner en hun zware persoonlijke omstandigheden destijds. De ex-partner is in 2012 op tragische wijze overleden waarna de consument heeft ontdekt dat zij een aanzienlijke schuldenlast had laten ontstaan van omstreeks € 112.000,-. Daardoor was de consument niet meer in staat om aan alle betalingsverplichtingen te voldoen. Vanaf 2013 is de consument ook de kredieten van de kredietverstrekker uit het oog verloren. Dat kwam volgens hem ook omdat de kredietverstrekker toen geen contact meer met hem opnam. In de periode 2013 en 2016 heeft de consument veel van de schulden waarvan hij op de hoogte was volledig betaald. In 2017 kwam de consument, via een door de kredietverstrekker ingeschakelde deurwaarder, er achter dat nog sprake was van openstaande vorderingen. Vervolgens zag hij zich genoodzaakt om zich te wenden tot een schuldhulpverlener en is hij uiteindelijk een WSNP-traject ingegaan. Gedurende dat traject heeft hij aan al zijn verplichtingen voldaan en is ook een deel van de vordering van de kredietverstrekker betaald. Sindsdien is de consument schuldenvrij en is bij hem nooit meer sprake geweest van betalingsproblemen.

2.11 Gelet op de wijze van het ontstaan van de achterstand waaronder de zeer tragische omstandigheden welke samenhingen met de ziekte van de toenmalige partner vraagt de consument begrip voor zijn situatie. Sinds 13 september 2021 beschikt de consument over een eigen bouwbedrijf en zijn inkomsten uit zijn bedrijf laten de afgelopen jaren een stijgende lijn zien. Daarnaast ontvangt de consument een nabestaandenpensioen en heeft ook zijn huidige partner een vast inkomen. De consument is van mening dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties groter is dan het belang van de kredietverstrekker tot handhaving daarvan.

Het verweer

2.12 De kredietverstrekker 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de kredietverstrekker de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting het BKR. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker dat niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De kredietverstrekker is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de kredietverstrekker en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG verwerkingen van persoonsgegevens. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De kredietverstrekker is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen. De betrokkene heeft 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR meldingen moet de kredietverstrekker doen?

3.5 De kredietverstrekker is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden. Ook is de kredietverstrekker verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Ook moet worden gemeld als de kredietverstrekker de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld. Als de kredietverstrekker een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.6 Uit de door de kredietverstrekker gestuurde brieven blijkt dat er in 2012 betalingsachterstanden zijn ontstaan en dat de consument meerdere keren is gewaarschuwd dat de kredietverstrekker betalingsachterstanden dient te melden bij het BKR.

Omdat de consument de vorderingen van de kredietverstrekker niet (tijdig) heeft voldaan, mocht de kredietverstrekker overgaan tot het bij het BKR melden van de achterstand (A-codes). Bij brieven van 14 januari 2013 en 21 januari 2013 heeft de kredietverstrekker de vorderingen opgeëist en een code 2 gemeld bij het BKR. De consument is per 27 februari 2018 toegelaten tot de wettelijke schuldsanering (WSNP). Daarbij is uiteindelijk op 7 september 2021 een schone lei verleend. De kredietverstrekker heeft daarbij bedragen van € 3.994,65 en € 13.126,32 ontvangen en de rest van de vorderingen moeten afboeken. Daarvoor is een code 3 (afboeking) gemeld bij het BKR. De consument heeft de technische juistheid van de registraties in dit geval ook niet betwist. De registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.7 Volgens de consument gaat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van de kredietverstrekker bij de handhaving daarvan. De consument heeft gesteld door de BKR-registraties te worden belemmerd bij het (mogelijk) verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van een woning.

3.8 De commissie begrijpt dat de consument door een zware persoonlijke periode in zijn leven is gegaan wat in 2012/2013 heeft geleid tot de betalingsproblemen, en dat hij sinds geruime tijd, kort gezegd, zijn leven weer op de rit heeft met een goed lopend bedrijf en zonder financiële problemen. Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker op dit moment echter nog voldoende belang, die dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren op grond waarvan de BKR-registraties moeten worden gehandhaafd. De registraties zijn terecht geplaatst (zie 3.6) en de kredietverstrekker heeft een groot deel van haar vorderingen moeten afboeken (zie 2.6). Er is sprake geweest van het niet meer nakomen van betalingsverplichtingen en de consument heeft niet gereageerd op brieven van de kredietverstrekker daarover. Hoewel aannemelijk is dat deze omstandigheden zijn ontstaan door de op dat moment moeilijke en heftige persoonlijke situatie van de consument, komen deze omstandigheden wel voor zijn rekening en risico. De wens van de consument om een woning te kopen, is op zichzelf onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Hoewel zijn wens begrijpelijk is gelet op de door hem geschetste persoonlijke situatie, is niet gebleken dat er een acute noodzaak is om een woning te kopen en/of dat de consument een concrete (financiële) mogelijkheid heeft om een woning te kopen waarbij enkel de negatieve BKR-registraties voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg zouden staan. Voor zover de consument op dit moment voldoende inkomsten verdient, kan ook nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie daar het WSNP-traject pas in september 2021 is afgerond waarbij de kredietverstrekker ook een groot deel van de vorderingen heeft moeten afboeken. Dat de consument nu in een financieel betere positie verkeert komt mede door de substantiële afboeking die de kredietverstrekker heeft moeten doen.

De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht het niet uitgesloten dat de krediet-verstrekker over enige tijd, bijvoorbeeld na een bewaarperiode van drie jaar, een andere afweging kan maken als de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering echt nog te vroeg.

Wat is de conclusie?

3.9 De conclusie is dat de kredietverstrekker de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl