Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0698

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscode 2 in het CKI van het BKR als gevolg van een ongeoorloofde debetstand. Hij stelt dat deze negatieve registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de negatieve registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de negatieve registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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; 3) het verweerschrift van Hoist; 4) de repliek van de consument; en 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 De consument en Hoist hebben 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 Begin 2019 heeft Santander, een rechtsvoorganger van Hoist, een doorlopend krediet met een limiet van € 999,- aan de consument verstrekt. Dit krediet heeft Santander in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR) laten registreren.

2.2 In 2019 zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Santander heeft verschillende brieven aan het bij haar van de consument bekende adres gestuurd met het verzoek om betaling alsook met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het CKI kan leiden.

2.3 Omdat de consument de achterstand niet heeft voldaan, heeft Santander op 9 oktober 2020 een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI.

2.4 In maart 2021 heeft Santander de vordering op de consument overgedragen aan Hoist. Vervolgens heeft Hoist de openstaande vordering opgeëist en per 25 maart 2021 heeft zij een bijzonderheidscode 2 laten toevoegen aan de registratie in het CKI. Vanwege het uitblijven van contact met de consument heeft Hoist het dossier overgedragen aan een deurwaarder.

2.5 Op 24 november 2023 heeft de consument de schuld volledig betaald en Hoist heeft per 24 november 2023 een werkelijke einddatum aan de registratie laten toevoegen.

2.6 De consument heeft aan Hoist gevraagd de registraties op haar naam uit het CKI te laten verwijderen. Hoist heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de negatieve registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. Hij voert daartoe de volgende omstandigheden aan:

- Er was inderdaad sprake van een achterstand. Deze is ontstaan doordat de inkomsten van de consument daalden als gevolg van COVID-19. De consument werkte destijds in de steigerbouw en die periode werden veel opdrachten geannuleerd. Uiteindelijk raakte de consument zijn baan kwijt en kreeg hij een WW-uitkering. De hoogte van de uitkering was niet voldoende om ook de lasten van het krediet te voldoen, er was geen sprake van onwil.

- De registraties belemmeren de consument en zijn partner bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een huis. De consument heeft momenteel geen vast woonadres en zijn partner woont bij haar ouders. De partner van de consument is zwanger en samen willen ze graag een eigen woning, zodat ze een nieuwe start kunnen maken en het verleden achter zich kunnen laten.

- De financiële situatie van de consument is veranderd. Hij staat er nu financieel beter voor, hij heeft naast een roodstand bij ING Bank N.V. geen andere schulden.

Verder werkt de consument via een uitzendbureau en die heeft toegezegd dat zijn dienstverband met 6 maanden wordt verlengd bij gelijkblijvend functioneren. Dit zorgt voor meer zekerheid en een stabiel inkomen.

Het verweer

2.9 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Hoist gehouden is de negatieve registratie te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist de negatieve registratie niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscode 2 (opeising) door Santander terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Hoist heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de negatieve registratie.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de negatieve registratie 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.

3.4 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 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 zijn persoonsgegevens.[2] 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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient Hoist aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.8.

3.8 Hoist heeft gesteld dat een correcte BKR-registratie van belang is voor de consument en voor de maatschappij in het algemeen. De consument wordt beschermd tegen overkreditering en kredietaanbieders kunnen bij het verstrekken van een nieuw krediet een zorgvuldige afweging maken om een krediet al dan niet te verstrekken. Bij de belangen-afweging dient de persoonlijke situatie van de consument afgezet te worden tegen het algemene belang van de verplichting van de financiële instelling om de registratie te handhaven. Bij deze belangenafweging weegt Hoist met name mee dat de consument niet tijdig een betalingsregeling heeft getroffen of contact heeft opgenomen, een deurwaarder moest worden ingeschakeld, de bewaartermijn pas recent is aangevangen, niet gebleken is van verminderde verwijtbaarheid en geen sprake is van zwaarwegende persoonlijke omstandigheden. De consument heeft niet aangetoond dat er sprake zou zijn van een noodsituatie.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Hoist dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen jegens Santander te voldoen. Dit werd naar eigen zeggen veroorzaakt door een daling van het aantal opdrachten vanwege Covid-19.

---

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Hoewel de commissie zich realiseert dat de consument hierdoor in een moeilijke (schulden)situatie terecht is gekomen, ligt deze omstandigheid in de risicosfeer van de consument.

3.11 De consument heeft de vordering van Hoist geheel betaald, maar dat is pas gebeurd in 2023, ruim vier jaar na het ontstaan van de achterstand. Uit het dossier blijkt dat Hoist een langdurig incassotraject heeft moeten inzetten voor een relatief geringe vordering, waarbij de vordering ook bij een deurwaarder terecht is gekomen.

3.12 Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalings-achterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, maar het is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat sprake is van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben. De consument heeft enkele loonstroken en een intentieverklaring van het uitzendbureau overgelegd, maar niet is gebleken of hij spaargeld heeft en wat de financiële situatie van zijn partner is.

3.13 Verder acht de commissie van belang dat de afbetaling van de vordering pas recent (november 2023) heeft plaatsgevonden en er pas een korte periode (nog geen jaar) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.14 De commissie heeft oog voor het belang van de consument om een geschikte woning te vinden waar hij samen met zijn partner kan verblijven. Het is de commissie echter niet voldoende duidelijk geworden waarom het voor de consument lastig is om een huurwoning te vinden. Uit het dossier blijkt niet dat de consument pogingen heeft verricht om een geschikte huurwoning te vinden. De consument heeft hiermee onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij de noodzaak heeft om een woning te kopen, omdat een woning huren hem in de huidige situatie niet lukt.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument graag een huis wil kopen, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie acht het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de negatieve registratie dan ook af.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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;

(...)

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.

(...)