Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr 2023-0931

(mr. A.J. van Putten, voorzitter, mr. R. Imhof, A.H.J. Alfrink, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	8 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen HOIST
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie dient HOIST de registraties met betrekking tot de slottermijn te verwijderen. De vordering wordt op dit punt dan ook toegewezen. Met betrekking tot de overige registraties weegt het belang van HOIST bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Op dit punt wordt de vordering daarom 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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 2 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn moeder. Namens HOIST waren aanwezig: [naam 1], [naam 2] en [naam 3].

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 Op 9 mei 2017 is op naam van het bedrijf van de consument een leaseovereenkomst gesloten met HOIST (hierna: het krediet). Deze overeenkomst is door de consument ondertekend, als vennoot en tekenbevoegde van het bedrijf.

Als vennoot was de consument hoofdelijk aansprakelijk voor het gehele krediet. Het totale kredietbedrag bedroeg € 21.804,80.

2.2 De maandtermijnen zijn vervolgens niet voldaan, waarna HOIST op 22 augustus 2017 met betrekking tot het krediet een 2-codering (opeising) heeft geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.3 Op 16 oktober 2017 is hieraan een A-codering (achterstand) toegevoegd.

2.4 Op 15 november 2017 is de consument bij verstekvonnis veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 12.500,-, te vermeerderen met de proceskosten van € 910,52. Uit het verstekvonnis blijkt dat HOIST haar vordering heeft beperkt tot voornoemd bedrag, onder reserve van haar rechten op invordering van het resterende bedrag.

2.5 Op enig moment is een schuldhulpverleningstraject opgestart via de gemeente [plaatsnaam]. HOIST heeft toen een betalingsvoorstel ontvangen en is daarmee akkoord gegaan.

2.6 Op 16 februari 2022 is het schuldhulpverleningstraject bij de gemeente Den Haag afgerond. De gemeente schrijft in een brief van diezelfde datum aan de consument:

> *"(...) De schuldeisers wordt verzocht om het restant van uw vorderingen kwijt te schelden en eventuele meldingen bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) af te melden. (...)"*

2.7 Op 21 februari 2022 is een 3-codering (afboeking) met betrekking tot het krediet in het CKI geregistreerd. Deze datum is tevens geregistreerd als werkelijke einddatum.

2.8 De totale schuld aan HOIST bedroeg (inclusief rente en kosten) uiteindelijk € 29.458,44. Hiervan is door de consument een bedrag van € 3.221,05 voldaan (hierna: de slottermijn).

2.9 De slottermijn is door HOIST apart geregistreerd in het CKI, met een 2-codering van 22 augustus 2017 en een 3-codering (afboeking) van 21 februari 2022

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.11 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De schulden zijn ontstaan doordat hij op jonge leeftijd een bedrijf is begonnen dat uiteindelijk failliet is gegaan. Zijn compagnon had de onderhavige leaseovereenkomst gesloten, maar na het faillissement was ook de consument hiervoor financieel verantwoordelijk. Hij heeft zijn verantwoordelijkheid genomen en via de schuldhulpverlening afgelost wat hij kon. Hij is financieel stabiel en wil nu graag een hypothecaire geldlening aanvragen, maar dit kan vanwege de registraties niet. Hij woont nog bij zijn ouders en wil graag op zichzelf gaan wonen.

De gemeente heeft HOIST na afloop van het schuldhulpverleningstraject ook verzocht de registraties te verwijderen, maar hieraan heeft zij niet voldaan. Het is de consument daarnaast onduidelijk waarom HOIST met betrekking tot de leaseovereenkomst twee aparte registraties heeft geplaatst.

Het verweer

2.12 HOIST heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of HOIST de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen. De commissie zal in de beoordeling eerst ingaan op de technische juistheid van de coderingen, vervolgens zal zij een belangenafweging maken.

Technische juistheid

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de coderingen met betrekking tot het krediet zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Regelement BKR en daarmee technisch juist zijn.

3.3 Tegen het apart registreren van de slottermijn heeft de consument bezwaar gemaakt. HOIST heeft hierop gereageerd en aangevoerd dat zij op grond van de handleiding CKI verplicht is de slottermijn apart te registreren. Dit verweer slaagt niet. De commissie merkt daarbij allereerst op dat de handleiding CKI niet voor de consument kenbaar is en daarom in beginsel ook niet kan worden betrokken in de beoordeling. Daarbij komt dat de handleiding CKI bepaalt dat een afwijkende slottermijn apart wordt geregistreerd, als er een aparte slottermijn is overeengekomen op basis van de gegarandeerde inruilwaarde van het gefinancierde object. Daarvan is hier geen sprake. HOIST dient de registraties met betrekking tot de slottermijn dan ook te verwijderen.

3.4 Dit heeft geen gevolgen voor de registraties met betrekking tot het krediet zelf. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier een (zwaarwegend) belang bij heeft.

Juridisch kader

3.5 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de 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.

3.6 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkings-verantwoordelijke (de bank) 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 haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.9 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van HOIST bij handhaving van de registraties, dat zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij is het volgende van belang.

3.10 De consument stelt dat hij op dit moment financieel stabiel is. De commissie merkt daarbij echter op dat deze financiële stabiliteit (mede) het gevolg is van het feit dat de schuldeisers, waaronder HOIST, grote bedragen op hun vorderingen hebben moeten afboeken. De consument heeft uiteindelijk slechts zo'n 10 procent van de vordering afgelost, waarna het resterende bedrag door HOIST is afgeboekt. Dat het de consument zonder die afboeking op eigen kracht was gelukt om zijn schulden af te lossen is niet gesteld en ook niet gebleken.

3.11 Daarbij komt dat de consument zich gedurende enige tijd onbereikbaar heeft gehouden voor HOIST en dat er zelfs een verstekvonnis is gewezen om de consument tot betaling te bewegen.

---

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

De consument heeft daarover verklaard dat hij geen brieven heeft gezien gedurende het incassotraject en dat ook de dagvaarding hem niet bekend voorkwam, maar zijn moeder heeft vervolgens verklaard dat er verschillende deurwaarders aan de deur zijn geweest om stukken te overhandigen. De commissie acht het dan ook niet aannemelijk dat de consument niet op de hoogte zou zijn geweest van het incassotraject.

3.12 Verder weegt de commissie mee dat de vordering is ontstaan in 2017 en uiteindelijk door de consument pas (gedeeltelijk) is voldaan op 21 februari 2022, na het doorlopen van een schuldhulpverleningstraject. Het heeft dus ruim vier jaar geduurd voordat de consument de vordering gedeeltelijk heeft terugbetaald en het is pas ongeveer anderhalf jaar geleden dat het schuldhulpverleningstraject is afgerond. Dit is te kort om te kunnen oordelen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden.

3.13 De consument stelt nog dat zijn compagnon het huidige krediet heeft afgesloten en dat hij slechts heeft getekend en de auto heeft opgehaald. Dit kan de commissie echter op basis van de stukken niet vaststellen. De consument heeft – als enige – getekend voor het afsluiten van het krediet. Als de consument het krediet niet had willen afsluiten, dan had het op zijn weg gelegen om de overeenkomst niet te tekenen. Dat de consument op enige wijze onder druk is gezet door zijn compagnon om de overeenkomst te sluiten is niet gesteld en ook niet gebleken.

3.14 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er een belang bij heeft dat de BKR-registraties worden verwijderd, zijn de problemen gezien het voorgaande dusdanig ernstig geweest – en hebben deze lang geduurd – dat potentiële kredietverstrekkers er een (zwaarwegend) belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat HOIST de BKR-registraties met betrekking tot het krediet mag handhaven.

3.15 Voor zover de consument nog een beroep doet op de onder 2.6 genoemde brief van de gemeente geldt het volgende. Voor zover de gemeente al heeft bedoeld dat HOIST de registraties diende te verwijderen, doet dit aan het voorgaande niet af. Gezien de belangen-afweging – die in het nadeel van de consument uitvalt – bestaat er geen aanleiding om HOIST te verplichten aan dit verzoek te voldoen.

Conclusie

3.16 De conclusie is dat de vordering gedeeltelijk wordt toegewezen, in die zin dat HOIST de registraties met betrekking tot de slottermijn moet verwijderen. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

4. De beslissing

De commissie:

4.1 beslist dat HOIST de BKR-registraties met betrekking tot de slottermijn, zoals genoemd onder 2.9, laat verwijderen, binnen 14 dagen na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd;

4.2 wijst de vordering voor het overige 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

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. (...)