Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0269

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

Datum uitspraak	2 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
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 zij belang bij verwijdering van de registraties omdat zij anders geen hypothecaire geldlening kan afsluiten voor de verduurzaming van haar woning. 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 consumenten en 3) het verweerschrift van Hoist. De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweer van Hoist maar heeft daarop aangegeven niet over andere of nieuwe informatie te beschikken.

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 De consument heeft op 21 september 2009 een kredietovereenkomst afgesloten, met een totale kredietsom van € 10.648,80, bij een rechtsvoorganger van Hoist. De overeenkomst had een looptijd van 120 maanden (10 jaar) en er moest maandelijks een vast bedrag worden afgelost.

2.2 Naar aanleiding van aanhoudende betalingsachterstanden is op 4 februari 2011 een achterstandscodering (code A) gemeld bij het BKR. Per 29 april 2011 heeft Hoist de vordering opgeëist wat heeft geleid tot de registratie van een code 2 bij het BKR.

2.3 De consument heeft de vordering uiteindelijk op 10 oktober 2023 volledig voldaan. Daarop is door Hoist die datum als werkelijke einddatum aan het BKR doorgegeven.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de (negatieve) BKR-registraties omdat zij daardoor geen hypothecaire financiering kan aanvragen voor de verduurzaming van haar woning. Dit wil zij doen om kosten te besparen, om bij te dragen aan het milieu en tegen opwarming van de aarde. De achterstand was niet expres ontstaan maar kwam doordat haar partner was opgenomen in het ziekenhuis en zij vergeten was om te betalen. De consument heeft toen het advies overgenomen om het automatisch af te laten schrijven en toen ging het goed en is geen sprake meer geweest van achterstanden. De consument acht de duur van de registraties buiten proportioneel.

Het verweer

2.5 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 Het gaat in dit geval om de vraag of Hoist de BKR-registraties van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR.

3.2 De commissie is van oordeel dat Hoist dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 Hoist is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen Hoist en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registratie is op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. Hoist is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus onder meer worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.4 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.[3]

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.

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.[4] 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.[5]

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

Welke BKR-meldingen moet Hoist doen?

3.6 Hoist is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om bepaalde in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende kredietovereenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is Hoist 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.[7] Ook moet worden gemeld als Hoist de betaling van het restant of de gehele vordering van een klant heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als de vordering volledig is voldaan dan wordt een werkelijke einddatum gemeld. Na 5 jaar wordt de kredietovereenkomst dan verwijderd door het BKR.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 De consument heeft de juistheid van de registraties van de achterstand (A) in 2011 en de opeising (code 2) per 29 april 2011 niet bestreden. De consument heeft gesteld dat de achterstanden niet expres zijn ontstaan maar het gevolg waren van het feit dat haar partner in kritieke toestand in het ziekenhuis was opgenomen waardoor zij vergeten was om te betalen. Hoist heeft de aanmaningen en sommatiebrieven overgelegd die destijds aan de consument zijn verstuurd. Niet gesteld of gebleken is dat deze de consument nooit hebben bereikt. De consument is er daarbij op gewezen dat achterwege blijven van tijdige betaling leidt tot (negatieve) coderingen bij het BKR. Met de consument is uiteindelijk een betalingsregeling getroffen waarmee zij haar schuld aan Hoist, met een laatste betaling op 10 oktober 2023, volledig heeft terugbetaald. Hoist heeft 10 oktober 2023 dan ook als werkelijke einddatum bij het BKR gemeld. De (negatieve) registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.8 Volgens de consument gaat haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van Hoist bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registraties wordt zij belemmerd bij het verkrijgen van een (extra) hypothecaire lening voor verduurzaming van haar woning.

3.9 Hoewel de commissie de wens van de consument om haar woning te verduurzamen, kan begrijpen is dit naar het oordeel van de commissie nog van onvoldoende belang om te oordelen dat de BKR-registraties verwijderd zouden moeten worden. De registraties zijn immers terecht geplaatst (zie 3.7), waarbij er sprake is geweest van opgelopen achterstanden van meer dan drie maanden gevolgd door een opeising door Hoist van de gehele vordering. Het heeft voorts relatief lang geduurd voordat de gehele vordering is afbetaald (zie onder 2).

3.10 De wens van de consument om een (extra) hypothecaire geldlening af te sluiten voor de verduurzaming van de woning, is voorts op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om de verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. Het is ook niet gesteld of gebleken dat daarvoor een directe (acute) noodzaak is wat niet kan worden uitgesteld. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie op dit moment nog zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van haar persoonsgegevens in het CKI.

3.11 Voor zover bij de consument sprake is van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie – wat kan worden afgeleid uit de overgelegde loonstrook van het bedrijf waar de consument sinds 15 januari 2014 al in dienst – is de schuld aan Hoist uiteindelijk nog maar relatief recent voldaan (10 oktober 2023). De commissie acht het niet uitgesloten dat Hoist na enige tijd, bijvoorbeeld na een bewaarperiode van drie jaar, een andere afweging kan maken als de consument dan aantoont (nog steeds) financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering nog te vroeg.

Wat is de conclusie?

3.12 De conclusie is dat Hoist 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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