Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1038

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	6 december 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI. Niet in geschil is dat de registraties technisch juist zijn. Volgens de consument zijn deze disproportioneel. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de kredietverstrekker zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument wordt 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 de kredietverstrekker, inclusief de nagezonden productie 3. Alhoewel de consument daartoe in de gelegenheid is gesteld, heeft zij geen repliek ingestuurd.

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 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 De consument en haar (inmiddels ex-)echtgenoot hebben in december 2008 een doorlopend krediet tot een maximumbedrag van € 45.000,- afgesloten bij de kredietverstrekker. De effectieve rente op jaarbasis bedroeg 7,6%. Het krediet is op 9 en 12 december 2008 volledig opgenomen.

Tijdens de eerste vijf jaar hoefde niet op het krediet te worden afgelost. Daarna bedroeg de maandelijkse aflostermijn 1,5% van de kredietlimiet.

2.2 Vanaf oktober 2015 zijn betalingsachterstanden ontstaan. De kredietverstrekker heeft een vooraankondiging aan de consument verstuurd, onder andere op 16 november 2015, en heeft, na ingebrekestelling, het openstaande saldo opgeëist.

2.3 De kredietverstrekker heeft op 8 december 2015 een achterstandscodering (A-codering) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: het BKR) en op 4 februari 2016 een bijzonderheidscodering 2 (opeising).

2.4 In februari 2016 is de consument onder bewind geplaatst. Er is een minnelijk schuld-hulpverleningstraject opgestart in het kader waarvan de kredietverstrekker in 2018 een voorstel heeft ontvangen van de schuldhulpverlener. De kredietverstrekker heeft ingestemd met het voorstel. De kredietverstrekker heeft uiteindelijk een bedrag ontvangen van € 400,14, ongeveer 0,87% van haar vordering. De kredietverstrekker heeft de consument finale kwijting verleend, waarbij zij het resterende bedrag (ruim € 45.000,-) heeft afgeboekt.

2.5 De kredietverstrekker heeft in het CKI van BKR een bijzonderheidscodering 3 (afboeking) met een werkelijke einddatum van 20 april 2021 laten registeren.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI. De consument erkent dat de registraties technisch juist zijn. Zij stelt zich echter op het standpunt dat de registraties niet proportioneel zijn. Daarvoor voert de consument aan dat de registraties haar belemmeren in het kopen van een woning en het terugbetalen van een hypothecaire geldlening binnen een normale levensverwachting, gelet op haar leeftijd. Daarnaast stelt de consument dat de betalingsproblemen zijn terug te voeren op de echtscheiding in 2015 en op zakelijke schulden van de ex-echtgenoot van de consument, waarvoor zij tijdens (en na) het huwelijk hoofdelijk aansprakelijk was. De consument heeft sinds 2015 een echtscheiding, een bewind en een schuld-hulpverleningstraject doorgemaakt en wil graag verder met haar leven.

Het verweer

2.7 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de kredietverstrekker de registraties in het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Het juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de negatieve registraties door de kredietverstrekker terecht zijn geplaatst. De achterstandscode A en de bijzonderheidscodes 2 en 3 blijven (in beginsel) vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 20 april 2026.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De kredietverstrekker is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 deze verwerking, 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 op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

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

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

De belangenafweging

3.7 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.6.

3.8 De kredietverstrekker heeft aangevoerd – kort en zakelijk weergegeven – dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.9 De kredietverstrekker heeft ten aanzien van het belang van de consument aangevoerd dat geen sprake is van een spoedeisend belang of van een noodsituatie. Ook is volgens de kredietverstrekker niet komen vast te staan dat de registraties de enige afwijsgrond voor een hypotheekaanvraag zouden zijn. Voorts heeft de kredietverstrekker gesteld dat door de consument niet aannemelijk is gemaakt dat de betaalproblemen enkel zijn ontstaan door het faillissement van de onderneming van de ex-echtgenoot. Tenslotte heeft de kredietverstrekker gewezen op het feit dat zij een aanzienlijk bedrag heeft afgeboekt.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de kredietverstrekker dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

3.11 Alhoewel de commissie wil aannemen dat de betalingsproblemen voor een belangrijk deel zijn te wijten aan de echtscheiding en de zakelijke schulden van de ex-echtgenoot, zijn dit omstandigheden die, hoe vervelend ook, binnen de risicosfeer van de consument liggen. Daarnaast is het de commissie niet gebleken dat dit de enige oorzaken voor de betalingsachterstanden zijn geweest. De consument heeft deze stelling niet onderbouwd, hetgeen – gelet op de betwisting van de kredietverstrekker – wel op haar weg had gelegen. Op basis van de beschikbare informatie kan niet worden geconcludeerd dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument.

3.12 Dat de consument dan wel kredietaanbieders niet beschermd hoeven te worden in het onderhavige geval, volgt niet uit de feiten.

Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden 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 verwijdering van de registratie rechtvaardigt. De consument beschikt sinds oktober 2021 over een vast dienstverband, maar – ervan uitgaande dat hierin geen verandering is gekomen – zij heeft niets gesteld over haar huidige financiële situatie zoals haar uitgaven en lasten, en eventuele spaartegoeden. De consument heeft weliswaar de minnelijke schuldenregeling met goed gevolg afgerond, echter deze is pas recentelijk, medio 2021, beëindigd. Ook het bewind is pas medio 2021 opgeheven. De bewaartermijn is ook nog maar kort geleden gestart. Daarnaast speelt mee dat de kredietverstrekker haar vordering op de consument nagenoeg geheel heeft moeten afboeken en dat de verbeterde situatie van de consument het directe gevolg is van deze afboeking. Ook blijkt uit het CKI dat sprake is van een andere kredietovereenkomst waarop (ook in 2021) een afboeking is geregistreerd.

3.13 De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is. De consument heeft niet voldoende onderbouwd waarom de bewaartermijn niet kan worden afgewacht.

Conclusie

3.14 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat de dwingende gerechtvaardigde belangen van de kredietverstrekker zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De kredietverstrekker hoeft de registraties daarom niet te verwijderen.

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 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 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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemene belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

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:

a. de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
b. de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
c. de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking en er zijn een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst artikel 21, lid 2;
d. de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;

e. de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)