Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0767

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	12 oktober 2023
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-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt 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 Hoist 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 31 oktober 2011 heeft de consument bij Santander Consumer Finance Benelux B.V. (hierna: Santander) een aflopend krediet van € 7.638,11,- afgesloten voor de aanschaf van een auto. In de overeenkomst is afgesproken dat de consument na een periode van 14 maanden begint met het betalen van maandelijkse termijnen van € 146,19, gedurende een looptijd van 72 maanden.

2.2 In 2013 is een betalingsachterstand ontstaan. Santander heeft de consument op 19 juli 2013 per brief hiervan op de hoogte gesteld en zij heeft de consument verzocht de achterstand alsnog in te lopen.

2.3 Omdat de achterstand in september 2013 nog niet was ingelopen, heeft Santander op 25 september 2013 de financiering per brief opgeëist en de consument in gebreke gesteld. In de brief werd de consument ervoor gewaarschuwd dat een achterstand van ten minste drie maandtermijnen zou worden gemeld in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Ook werd de consument verzocht de betaling per ommegaande te voldoen.

2.4 Toen een betaling uitbleef, heeft Santander op 5 oktober 2013 een achterstandscode A in het CKI van BKR laten plaatsen. In verband met de opeising heeft Santander op 12 december 2013 een bijzonderheidscode 2 laten plaatsen in het CKI.

2.5 Op 7 januari 2014 is de vordering op de consument aan Hoist overgedragen. Hoist heeft de consument op 25 februari 2014 en 30 april 2014 opnieuw per brief gevraagd de volledige schuld van respectievelijk € 5.686,42 en € 5.833,03 te betalen.

2.6 Op 30 juni 2014 heeft de consument een betalingsregeling getroffen om haar schuld van € 5.972,76 met ingang van 31 juli 2014 in termijnen van € 250,- per maand af te betalen.

2.7 Omdat de betalingsregeling niet of onvoldoende werd nagekomen, is de vordering op 23 maart 2016 overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. Er is toen opnieuw een betalingsregeling tot stand gekomen. Deze regeling werd niet of onvoldoende nagekomen.

2.8 Na faillissement van de gerechtsdeurwaarder op 19 augustus 2020 heeft NDA Incasso het incassotraject overgenomen. NDA Incasso heeft de consument op 10 december 2020 per e-mail geïnformeerd dat er nog een schuld open stond van € 2.994,27. De consument werd in de e-mail verzocht om binnen 14 dagen contact op te nemen om een betalingsregeling te treffen.

2.9 Op 28 februari 2021 heeft de consument tegen finale kwijting en tegen betaling van € 2.000,- haar schuld afgekocht. Hoist heeft daarbij meer dan € 250,- afgeboekt en zij heeft een bijzonderheidscode 3 laten plaatsen in het CKI. Die datum is ook als werkelijke einddatum bij het krediet geregistreerd.

2.10 In juni 2023 heeft de consument Hoist verzocht om de registraties op grond van een belangenafweging uit het CKI te laten verwijderen. Hoist heeft het verwijderings-verzoek op 19 juni 2023 op grond van een belangenafweging afgewezen.

De klacht en vordering

2.11 De consument stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties en zij vordert dat Hoist de registraties laat verwijderen. Zij heeft haar stelling als volgt onderbouwd.

2.12 Haar schuld was ontstaan omdat haar vader haar had geadviseerd een auto te kopen. Hij zou haar helpen de maandelijkse aflossingen van het krediet te betalen. Dit heeft hij echter niet (consequent) gedaan. In 2017 had haar vader haar meegedeeld dat hij de schuld volledig had afgelost. Dit kwam geloofwaardig over op de consument, omdat zij toen en tot 2020 geen berichten meer kreeg over de schuld. Toen zij erachter kwam dat er nog een schuld openstond, heeft de consument deze met behulp van haar partner ineens afgekocht.

2.13 De situatie van 10 jaar geleden doet zich nu niet meer voor. Er is sindsdien veel veranderd. Nu is de consument verstandiger. Zij heeft een gezin met kinderen. Zij wil haar hypothecaire geldlening verhogen om daarmee een nieuwe badkamer te bouwen en om een schuur te bouwen. Door de registraties is dit nu niet mogelijk.

2.14 Verder heeft de consument aangevoerd dat zij nu in een moeilijke situatie zit. Zij kampt met een depressie en/of burn-out en zit in de ziektewet. Door omstandigheden heeft zij al enige tijd geen goede relatie met haar vader. De registraties verbinden de consument in negatieve zin aan haar vader. Zij wil het verleden echter achter zich kunnen laten en de registraties belemmeren dat.

Het verweer

2.15 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de registraties moet laten verwijderen. Tussen partijen is niet in geschil dat registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registratie moeten worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke.

3.3 In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berusten op deze grondslag.[1]

3.4 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 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.[2]

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

De belangenafweging

3.6 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties is onder punt 2.12 tot en met 2.14 weergegeven.

3.7 Hoist heeft gesteld dat de registraties enkel in zeer uitzonderlijke gevallen vroegtijdig kunnen worden verwijderd. Volgens Hoist weegt het belang van de consument niet op tegen het belang van een juiste, op werkelijkheid berustende registratie. Overigens is het belang van de consument volgens Hoist onvoldoende met stukken onderbouwd. Verder hebben de betaalproblemen lang aangehouden, is er een bedrag kwijtgescholden en is niet gebleken dat de consument nu financieel stabiel is waardoor een nieuwe achterstand in de toekomst kan worden voorkomen.

3.8 De commissie is van oordeel dat het belang bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De registraties worden daarom nog langer gehandhaafd. Hieronder licht de commissie haar belangenafweging toe.

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

3.9 Het weegt in het nadeel van de consument mee in de belangenafweging dat de betalingsproblemen 8 jaar hebben geduurd. Dat de vader van de consument zijn beloftes niet is nagekomen en hij haar niet of onvoldoende heeft geholpen met de betalingen is vervelend, echter dat komt voor haar eigen risico. Zij was op grond van de overeenkomst namelijk verantwoordelijk voor terugbetaling van het krediet. Het lag op haar weg om in contact te blijven met Santander, de gerechtsdeurwaarders en/of Hoist.

3.10 Ook weegt in het nadeel van de consument mee dat de commissie niet heeft kunnen vaststellen of en in hoeverre de consument nu structureel financieel stabiel is. De consument heeft enkel een loonstrook overgelegd, waaruit blijkt dat zij ongeveer € 1.200,- netto per maand verdient. Ook blijkt uit de loonstrook dat zij relatief kort, vanaf 5 december 2022, in loondienst is bij haar huidige werkgever. Niet is gebleken wat haar in- en uitgaven zijn, of zij spaargeld heeft en wat de financiële situatie is van haar partner.

3.11 Verder is van belang dat pas 2,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken. Dat de consument inmiddels enige financiële stabiliteit heeft is volgens haar eigen verklaringen mede mogelijk vanwege hulp van haar partner bij het betalen van een afkoopsom van € 2.000,- aan Hoist. Daarbij komt dat Hoist ongeveer € 1.000,- van haar resterende vordering op de consument tegen finale kwijting heeft afgeboekt. De commissie acht deze omstandigheden van belang in haar afweging en deze omstandigheden wegen in het nadeel van de consument mee.

3.12 De commissie begrijpt de wens van de consument om zaken te willen afsluiten die haar in negatieve zin aan haar vader herinneren. Ook begrijpt de commissie de wens van de consument haar woning in de toekomst te verbouwen. Deze belangen zijn echter onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registratie te rechtvaardigen. Potentiële kredietverstrekkers hebben op dit moment een belang om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag. Dat is gelet op de feiten een voldoende zwaarwegend belang.

3.13 Het staat de consument wel vrij om Hoist na verloop van tijd nogmaals te verzoeken de registraties te verwijderen. Het is niet uitgesloten dat Hoist een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.*

(…)