Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0842

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	30 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, 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 (A en 2). De consument klaagt over de BKR-registraties bij twee geld-leningen. De commissie heeft na weging van de belangen van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties en de belangen van de consument bij verwijdering daarvan geoordeeld dat op dit moment de zwaarwegende belangen van Hoist prevaleren. Er is geen sprake van zeer uitzonderlijke omstandigheden op basis waarvan de terechte registraties alsnog moeten worden verwijderd. Vordering 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 aanvullende stukken van de consument; 5) de repliek van de consument: 6) de dupliek van Hoist: 7) de aanvullende stukken van Hoist en 8) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 september 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 1], zijn dochter, en de heer [naam 2], zijn zoon. Namens Hoist was aanwezig: mevrouw [naam 3], senior Litigation Officer.

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 De consument heeft op 4 januari 2012 bij Santander Consumer Finance Benelux BV (hierna: Santander) een doorlopend krediet afgesloten tot een maximum van € 1.600,- voor de duur van 12 maanden (hierna: lening 1).

2.2 Op 20 juli 2012 heeft de consument bij Santander ook een niet-doorlopend goederen-krediet van € 4.300,- afgesloten voor de duur van 72 maanden (hierna: lening 2).

2.3 Het volledige krediet op beide leningen is door de consument benut.

2.4 In 2012 zijn de eerste betalingsachterstanden ontstaan. Bij brieven van 24 mei 2013 en 11 juni 2013 voor lening 1 en bij brieven van 12 november 2012 en 18 oktober 2012 voor lening 2 heeft Santander de consument aangemaand de betalingsachterstanden te voldoen. De consument is daarbij gewaarschuwd dat Santander de achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) zou melden als hij niet tijdig de betalings-achterstanden zou inlopen. De consument heeft niet aan de betalingsverzoeken van Santander voldaan.

2.5 Bij brief van 16 augustus 2013 heeft Santander leningsovereenkomst 2 ontbonden en de vordering opgeëist. De vordering was toen opgelopen tot een bedrag van € 4.695,94.

2.6 Bij brief van 30 augustus 2013 heeft Santander ook leningsovereenkomst 1 ontbonden en de vordering opgeëist. De vordering was toen opgelopen tot een bedrag van € 898,65. Vervolgens zijn beide vorderingen overgedragen aan Hoist Kredit AB, de rechtsvoorganger van Hoist Finance AB (hierna: Hoist).

2.7 Hieronder volgt een overzicht van de BKR-registraties die door Hoist zijn geplaatst op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van BKR.

Lening 1 ad € 1600,-
Een A codering per 29 juni 2013
Een 2 codering per 29 augustus 2013
Een werkelijke einddatum per 16 november 2019

Lening 2 ad € 4.300,-
Een A codering per 2 december 2012
Een 2 codering per 15 augustus 2013
Een werkelijke einddatum per 30 mei 2023

2.8 Er zijn meerdere betalingsherinneringen aan de consument verstuurd. Dit heeft geleid tot betalingsregelingen, maar die werden niet nagekomen. Het is om deze reden dat Hoist hem heeft gedagvaard en op 22 april 2014 is hij bij verstek veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 957,74 voor lening 1. Op 15 maart 2016 is hij bij verstek veroordeeld voor betaling van een bedrag van € 5.427,98 voor lening 2.

2.9 Vervolgens heeft de consument een betalingsregeling getroffen voor het afbetalen van lening 1 en na het aflossen daarvan is hij een betalingsregeling overeengekomen voor het afbetalen van lening 2.

2.10 De consument heeft bij Hoist geklaagd over de BKR-registraties en verzocht om verwijdering daarvan. Hoist heeft zijn verzoek bij brief van 11 december 2023 afgewezen.

De klacht en vordering van de consument

2.11 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties A en 2 voor beide leningen. Hij heeft daartoe het volgende aangevoerd:

- De betalingsproblemen zijn ontstaan vanwege het uitblijven van inkomsten. Hierdoor kon hij enige tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen voldoen. Hij is nu financieel stabiel. Zijn klusbedrijf heeft zich ontwikkeld en geeft stabiele inkomsten die boven het modaal inkomen uitkomen. De winst is vanaf 2022 fors gestegen. Ook heeft hij geen schulden of openstaande boetes;
- De BKR-registraties belemmeren hem in het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van een grotere woning voor zijn gezin. Hij heeft meerdere kinderen en de huidige huurwoning is te klein. Zeker nu oma ook bij hen is ingetrokken. Dit gebrek aan ruimte en gevoel van onveiligheid in de buurt heeft directe gevolgen voor het welzijn van zijn kinderen;
- Verkrijgen van een hypotheek is de enige mogelijkheid om een nieuwe woning te krijgen. Sociale huurwoningen zijn niet beschikbaar vanwege zijn inkomen. Een huurwoning in de private sector is ook geen redelijk alternatief omdat de huurprijzen bijzonder hoog zijn. Dit zal een impact hebben op zijn financiële situatie. Met de aankoop van een woning zullen zijn vaste lasten dalen met € 355,50 per maand;
- Hij heeft aan zijn betalingsverplichtingen voldaan en het is niet redelijk hem nog langer te registeren in het CKI. Hij leeft nu al meer dan tien jaar in financiële gevangenschap en dat zal nog eens voor vijf jaar zijn als de registraties niet worden verwijderd;
- De negatieve registraties geven geen waarheidsgetrouw beeld omdat niet duidelijk is voor andere kredietverstrekkers dat hij al jaren aan zijn betalings-verplichtingen voldoet;
- Er is nooit sprake geweest van betalingsonwil. Hij dacht met het treffen van een betalingsregeling een goede betaalmoraal te tonen, zonder te beseffen dat hij zichzelf benadeelde door er langer over te doen om de schulden af te lossen.

Het verweer van Hoist

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

Inleiding

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen op basis van een belangenafweging. De technische juistheid van de BKR-registraties is tussen partijen niet in geschil. De commissie is van oordeel dat Hoist de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Belangenafweging

3.2 De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.3 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens 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 BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder 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 (Hoist) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.

3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van Hoist (bij handhaving van de BKR-registraties) en die van de consument (bij verwijdering daarvan).

3.5 Het is voor de commissie begrijpelijk dat de consument er belang bij heeft een grotere woning te kopen voor zijn gezin en daarvoor een lening aan te gaan. De commissie is echter van oordeel dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering. Het belang van toekomstige kredietverstrekkers, om van de betaalgeschiedenis van de consument op de hoogte te zijn, moet op dit moment nog prevaleren boven het belang van de consument bij de verwijdering van zijn BKR-registraties. Daarbij vindt de commissie het volgende van belang.

3.6 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meewerkte aan het treffen van een betalingsregeling en lange tijd geen rente en/of aflossing heeft betaald vanwege zijn geringe inkomsten. Uit het dossier blijkt dat de consument een substantiële schuld aan Hoist had en er lang over heeft gedaan om deze af te lossen (van 2013 tot 2019 voor lening 1 en van 2012 tot 2023 voor lening 2).

[1] De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.

De consument heeft ter zitting verklaard dat hij niet in staat was om meer of sneller af te lossen dan hij heeft gedaan. Op basis van de verstrekte financiële informatie en de verklaringen ter zitting is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument bij het aangaan van een nieuwe financiering blijvend aan zijn verplichtingen zal kunnen voldoen. Weliswaar gaat het de laatste twee jaar financieel gezien goed met zijn onderneming, maar ter zitting heeft de consument ook verklaard dat hij een beperkt spaarsaldo heeft om eventuele financiële tegenvallers op te vangen. In de komende periode zal daarom moeten blijken of hij financieel voldoende stabiel blijft. Er is op dit moment pas een korte tijd van de bewaarperiode verstreken. Als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan (nog) financieel stabiel is, kan hij een nieuw verzoek om verwijdering van zijn BKR-registraties bij Hoist indienen. Daarbij weegt de commissie ook mee dat de consument ter zitting heeft erkend dat hij een aantal nieuwe kredieten voor zijn bedrijfsvoering heeft kunnen afsluiten.

3.7 Wegens het voorgaande zal de vordering tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties worden afgewezen. De commissie wijst er ten slotte op dat de negatieve BKR-registraties automatisch na het verstrijken van de bewaartermijn zullen verdwijnen. Voor lening 1 zal dat op 16 november 2024 zijn en voor lening 2 (als de coderingen niet eerder op grond van een nieuw verzoek en belangenafweging zijn verwijderd) op 30 mei 2028.

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

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.