Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0418

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

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (een A23-codering met een werkelijke einddatum van 6 augustus 2024) die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft onder meer een rol gespeeld dat er nog geen jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is komen vast te staan dat op dit moment de situatie van de consument structureel financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering af.

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 De consument en Hoist hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In januari 2008 heeft de consument met zijn toenmalige partner bij (een rechtsvoorganger van) Hoist een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 35.000,- (hierna: het krediet). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Hoist worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Op een gegeven moment zijn er problemen ontstaan met de automatische incasso's van de betalingen van de maandtermijnen behorend bij het krediet. Dit heeft geleid tot achterstanden. Voor de betaling van deze achterstallige bedragen heeft Hoist de consument verschillende aanmaningen en sommatiebrieven gestuurd. Ook heeft Hoist de consument geïnformeerd dat het uitblijven van betaling leidt tot een negatieve registratie bij BKR. Omdat de achterstand niet werd ingelost, heeft Hoist op 10 april 2013 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Bij brief van 30 mei 2013 heeft Hoist de gehele vordering van € 30.209,33 opgeëist en op 6 juni 2013 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.3 De consument is eind 2019 een schuldhulptraject gestart en heeft dit traject in augustus 2024 succesvol afgerond. Op 6 augustus 2024 heeft de consument een laatste betaling gedaan. Per diezelfde datum heeft Hoist na afboeking van een bedrag van circa € 17.000,- een bijzonderheidscode 3 (finale kwijting) en een werkelijke einddatum (6 augustus 2024) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 De consument heeft Hoist gevraagd de registraties uit het CKI te verwijderen. Hoist heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.6 De registraties belemmeren de consument bij het afsluiten van een private lease-overeenkomst voor een nieuwe auto. De consument heeft een goede auto nodig om naar zijn werk te gaan. Het openbaar vervoer (hierna: OV) is geen optie voor de consument. De reistijd naar zijn werk bedraagt met het OV 1,5 à 2 uur, met de auto is het 35 minuten. Daarnaast heeft de consument onregelmatige diensten, waaronder ook nachtdiensten. Op dit moment beschikt de consument over onvoldoende middelen voor de aanschaf van een goede veilige auto die jaren mee gaat. De consument heeft ook gekeken naar een deelauto maar afgezien dat dit volgens de consument heel duur is, is het gelet op zijn werktijden onmogelijk omdat hij vijf dagen in de week werkt en ook geregeld in het weekend moet werken. Daarnaast wil de consument graag met zijn partner binnenkort de hypotheek van haar huis samen regelen én betalen, omdat ze willen gaan samenwonen en misschien trouwen. Ook vanwege zijn leeftijd, nu 56 jaar, wordt het volgens de consument wellicht niet gemakkelijk om een lening of hypotheek te verkrijgen als hij pas na vijf jaar 'vrij' is van zijn registraties.

2.7 De consument stelt dat hij nu al langere tijd financieel stabiel is. De omstandigheden waardoor hij in de schulden is gekomen en een schuldhulptraject is gestart zijn het gevolg van de restschuld die was ontstaan bij de verkoop van zijn woning. Vanwege de beëindiging van zijn vorige relatie heeft hij de woning onder de vraagprijs moeten verkopen. Sinds het aangaan van het schuldhulptraject heeft hij al zijn schulden keurig betaald. Hij heeft al jaren een vast arbeidscontract en wil graag zijn toekomst veilig stellen. De registraties belemmeren de consument bij het maken van een nieuwe start.

Het verweer

2.8 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 in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader

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

3.4 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

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 dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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. 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 op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.6 en 2.7.

3.8 Hoist stelt dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Hoist en andere kredietaanbieders. Hoist voert (onder meer) aan dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en Hoist de vordering heeft moeten overdragen aan een deurwaarder. Na afloop van het schuldhulptraject heeft Hoist een aanzienlijk bedrag van € 17.458,17 moeten kwijtschelden. Mede door die kwijtschelding door Hoist en andere schuldeisers, bevindt de consument zich nu in een betere financiële situatie. Uit de stukken blijkt echter niet dat er maandelijks genoeg middelen overblijven om te sparen. De laatste betaling door de consument heeft pas in augustus 2024 plaatsgevonden. Van de bewaartermijn is nog geen jaar verstreken. De consument is te vroeg met zijn verwijderingsverzoek. Verder heeft de consument volgens Hoist niet aangetoond dat er sprake is van een noodsituatie en het aanschaffen van een tweedehands auto zonder krediet niet tot de mogelijkheden behoort. Gezien de financiële situatie zou dit een mogelijkheid moeten zijn. Daarnaast zijn er ook abonnementen voor auto's waar geen krediet voor nodig is. Het enkel hebben van een wens om een (hypothecaire geld-) lening af te sluiten is niet voldoende om af te zien van de verplichte registratie.

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

Hoist concludeert dan ook dat er in dit geval niet gesproken kan worden van zwaarwegende persoonlijke omstandigheden, waardoor er kan worden afgeweken van het algemeen belang dat wordt gediend door een correcte registratie bij BKR, aldus Hoist.

3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingespannen om zijn schulden-problematiek op te lossen. De commissie heeft daar ook waardering voor. Dit doet echter niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte zijn van het krediet-verleden van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de consument al enige jaren beschikt over een arbeids-overeenkomst voor onbepaalde tijd en uit de stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat hij op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. Uit de door de consument ingebrachte bankafschriften valt niet af te leiden of er sprake is van enig spaar-vermogen om financiële tegenvallers op te vangen. Dit geldt te meer nu de consument zelf aangeeft dat hij op dit moment niet over voldoende middelen beschikt om een goede auto te kunnen aankopen. De commissie voegt hieraan toe dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking van een aanzienlijk deel van de vorderingen die Hoist en andere schuldeisers hebben moeten doen. Daarbij zijn de registraties van Hoist niet de enige negatieve registraties op naam van de consument in het CKI. Er was dus sprake van een aanzienlijk grotere schuldenproblematiek dan alleen de schuld aan Hoist.

3.12 Verder acht de commissie het van belang dat de consument de betaling van de laatste termijn pas zeer recent, in augustus 2024, tegen finale kwijting heeft voldaan. Hoezeer de commissie het verzoek van de consument begrijpt, mede gelet op zijn leeftijd, komt dit verzoek naar het oordeel van de commissie veel te vroeg. Van de bewaartermijn is nog geen jaar verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.13 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het leasen van een auto op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Tijdens de procedure heeft de consument aangegeven dat zijn auto in maart 2025 APK is goedgekeurd.

Mede hierdoor is voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige situatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.14 De commissie realiseert zich dat de consument met zijn partner graag een nieuwe start wenst te maken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat Hoist de registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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 geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig 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 lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 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 of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)