# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0185

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 4 maart 2024 |
| 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 negatieve registraties (A2-codering) in het CKI bij BKR en verzoekt om verwijdering daarvan. Volgens de consument zijn deze disproportioneel. 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 De consument heeft op 3 augustus 2017 samen met zijn toenmalige partner (hierna ook: de ex-partner) bij Santander (een rechtsvoorganger van Hoist, hierna ook: Hoist) een niet-doorlopend goederenkrediet afgesloten met een kredietlimiet van € 4.057,23 (hierna: het krediet). Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 De maandtermijn van het krediet werd via automatische incasso geïnd. Vanaf 2017 werden er betalingen gestorneerd en zijn er betalingsachterstanden ontstaan.

Hoist heeft verschillende aanmaningsbrieven aan de consument gestuurd, waarin is gewaarschuwd dat in het geval van achterstand Hoist verplicht is een negatieve codering te plaatsen bij BKR. Op 8 maart 2019 heeft Hoist een achterstandsmelding (A) in het CKI geplaatst. Hoist heeft vervolgens het krediet opgeëist en op 1 augustus 2019 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geregistreerd.

2.3 In april 2021 heeft de consument aan het incassobureau van Hoist (hierna: het incassobureau) een betalingsvoorstel gedaan om vijf betalingen van € 200,- en één betaling van € 187,58 aan het incassobureau te doen om zo de totale schuld af te betalen. Hoist is akkoord gegaan met een minimale betaling van € 200,- per maand. De eerste betaling moest op 25 april 2021 door het incassobureau zijn ontvangen. Vervolgens heeft de consument in 2021 drie keer € 200,- overgemaakt, daarna zijn de betalingen gestopt.

2.4 Begin oktober 2023 heeft de consument de vordering geheel voldaan en heeft Hoist een werkelijke einddatum van 6 oktober 2023 bij het krediet in het CKI laten registreren. De registraties blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consument heeft aan Hoist gevraagd de registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Hoist heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van 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*

2.6 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI of dat anders de bewaartermijn wordt verkort. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

- De betalingsproblemen zijn in 2018 ontstaan toen zijn toenmalige partner en moeder van zijn zoon de consument geheel onverwachts heeft verlaten. Dit heeft op hem een grote impact gehad zowel op persoonlijk als op financieel gebied. Door het verlies van het inkomen van de ex-partner heeft de consument niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kunnen voldoen en is hij in een problematische schuldensituatie geraakt.

- De consument geeft aan dat hij na de drie betalingen van € 200,- in 2021 geen berichten meer van het incassobureau heeft ontvangen en hij niet op de hoogte was van de nog openstaande vordering. Toen hij er later achter kwam dat de berichten in zijn spambox waren afgeleverd en er nog een vordering bij Hoist openstond, heeft hij het restantbedrag zo snel mogelijk geheel voldaan. Echter, de consument stelt dat, als hij dit in 2022 had vernomen, hij de vordering al direct in 2022 zou hebben voldaan.

- De consument wil met zijn huidige partner gaan samenwonen en met haar een nieuwe woning kopen. De negatieve registraties op naam van de consument belemmeren hem bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

- De consument heeft inmiddels een vast dienstverband. Hij heeft geen problematische leningen, schulden, betalingsregelingen of -achterstanden. Hij heeft ten volle meegewerkt aan de betaling van de vorderingen en heeft aan zijn betalingsverplichtingen voldaan. Hij behoeft niet tegen zichzelf te worden beschermd en ook de financiële sector behoeft niet tegen de consument te worden beschermd.

*Het verweer*

2.7 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 negatieve registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI of de bewaartermijn moet verkorten. De commissie is van oordeel dat Hoist dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

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

*Juridisch kader van de belangenafweging*

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (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 verwerkings-verantwoordelijke. 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 verwerkingsverantwoordelijke 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 persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

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 zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht onder 2.6.

3.8 Hoist voert onder andere aan dat een correcte BKR-registratie van belang is voor consumenten en voor de maatschappij in het algemeen. Consumenten worden beschermd tegen overkreditering, kredietaanbieders kunnen bij het verstrekken van een nieuw krediet een zorgvuldige afweging maken om het krediet al dan niet te verstrekken.

3.9 De betalingsproblemen zijn volgens de consument ontstaan doordat hij in 2018 onverwachts is verlaten door zijn toenmalige partner. Hoist stelt echter dat al vanaf 2017 de consument zich niet aan betalingsafspraken heeft gehouden en er betalingen werden gestorneerd. Dit toont geen goede betaalmoraal, aldus Hoist.

3.10 Hoewel Hoist de wens van de consument begrijpt om samen met zijn huidige partner een woning te willen kopen, is dit geen dusdanig zwaarwegend belang dat dat tot verwijdering van de registraties moet leiden. De consument beschikt thans over een woning, van een noodsituatie is op dit moment geen sprake.

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

3.11 Dat de consument sinds september 2023 over een vast dienstverband beschikt, toont nog niet aan dat de consument nu in een duurzame financieel stabiele situatie verkeert. Het verzoek tot verwijdering volgt te snel op de laatste betaling in oktober 2023.

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

3.13 Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn financiën beter op orde heeft gebracht en de vordering aan Hoist (alsnog) volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en Hoist uiteindelijk een incassobureau heeft moeten inschakelen. De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. De afwikkeling van de schuld is daarnaast van zeer recente datum. Sinds de betaling in oktober 2023 zijn slechts een paar maanden verstreken. De bewaartermijn is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te behouden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.14 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties en dat hij graag met zijn partner aan een nieuwe toekomst wil bouwen. Echter, gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het gerechtvaardigde belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd Hoist andermaal te benaderen. Hoist heeft aangegeven dat de consument nu te vroeg is met zijn verzoek tot verwijdering. De commissie acht het 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 vorderingen 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

### 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.

(...)

## Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

### Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

### Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

| | |
|---|---|
| code 1 | er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan; |
| code 2 | de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten; |
| code 3 | de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum; |
| code 4 | de consument blijkt/bleek onbereikbaar; |
| code 5 | de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen. |

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

### Artikel 14

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(...)

### Artikel 39

1. (...)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.