Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0641

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	9 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	27 juli 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Hoist geplaatste negatieve registraties in het BKR-register. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van Hoist dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 26 juli 2005 heeft de toenmalige echtgenote van de consument (hierna: de ex-echtgenote) op naam van de consument en haarzelf een doorlopend krediet afgesloten bij de rechtsvoorgangster van Hoist, Crediet Maatschappij "De IJssel" B.V. (hierna: Hoist), met een kredietlimiet van € 15.000,-.

De ex-echtgenote heeft – zoals later is komen vast te staan – bij de ondertekening de handtekening van de consument vervalst.

2.2 Op 16 augustus 2005 is een bedrag van € 11.500,- van de en/of bankrekening van de consument en de ex-echtgenote (hierna: de en/of rekening) naar de bankrekening van een bevriend echtpaar overgeschreven.

2.3 Op 1 november 2005 heeft de ex-echtgenote wederom bij Hoist een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten op naam van de consument en haarzelf, nu met een kredietlimiet van € 18.500,-. Ook bij deze kredietovereenkomst heeft de ex-echtgenote de handtekening van de consument vervalst. Met het krediet is het krediet van 26 juli 2005 afgelost. Het restantbedrag van € 3.500,- is overgemaakt naar de en/of rekening. Vervolgens heeft Hoist de maandelijkse termijnbedragen van deze en/of rekening geïncasseerd.

2.4 In maart 2006 zijn de consument en de ex-echtgenote uit elkaar gegaan. Op [datum] 2007 is de echtscheiding uitgesproken.

2.5 Bij brief van 20 april 2006 heeft de consument Hoist geïnformeerd dat zijn handtekening zowel op de kredietovereenkomst van 26 juli 2005 als op het krediet door de ex-echtgenote is vervalst. Tevens heeft de consument in april 2006 Hoist verzocht de incassering van de maandtermijnen voortaan via de bankrekening op naam van de consument te laten plaatsvinden en niet meer via de en/of rekening.

2.6 Op 8 juli 2006 heeft de consument Hoist verzocht de maandtermijnen te verlagen.

2.7 In januari 2007 is er een achterstand in de betaling van de maandtermijnen ontstaan. Vanaf 8 juli 2007 zijn de betalingen uitgebleven. Op 10 september 2007 heeft Hoist de consument een aanmaning met een vooraankondiging gestuurd voor het plaatsen van een achterstandscode A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 8 oktober 2007 heeft Hoist de achterstand gemeld bij het BKR en op naam van de consument een achterstands-melding (A) laten registreren in het CKI. Op 31 oktober 2007 heeft Hoist de vordering uit hoofde van het krediet opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen. Voorts is de vordering overgedragen aan de deurwaarder.

2.8 Bij vonnis van 27 oktober 2010 heeft de rechtbank geoordeeld dat de consument hoofdelijk aansprakelijk is voor het krediet en de consument veroordeeld tot het betalen aan Hoist van een bedrag van € 18.500,- vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 13 november 2009 tot de dag van volledige betaling. Ook de ex-echtgenote is hoofdelijk aansprakelijk en veroordeeld aan Hoist te betalen.

2.9 Op 23 augustus 2019 heeft de consument de vordering volledig voldaan en heeft Hoist een einddatum in het CKI laten registreren. De registraties blijven vijf jaar zichtbaar bij het BKR en worden 23 augustus 2024 verwijderd.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 (hierna: A2-codering). Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de A2-codering een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. Hij voert hiertoe het volgende aan:

- De consument wil een woning kopen. De negatieve BKR-registraties belemmeren hem bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Ook geeft de consument aan dat hij door de A2-codering geen telefoonabonnement kan afsluiten of een auto kan leasen.
- In 2005 heeft de ex-echtgenote twee kredieten afgesloten met vervalsing van de handtekening van de consument. De consument heeft hiervan aangifte gedaan en aan Hoist doorgegeven dat hij niet op de hoogte was van deze kredieten. Onder de immense druk van deurwaarders en beslagleggingen heeft de consument onder protest de schulden afgelost. In 2007 is de ex-echtgenote strafrechtelijk veroordeeld voor valsheid in geschrifte. Er is in die procedure komen vast te staan dat de ex-echtgenote zonder medeweten van de consument door vervalsing van de handtekeningen van de consument de kredieten heeft afgesloten bij Hoist. De consument is toen gestopt met het betalen van de maandtermijnen van het krediet.
- Door het uitblijven van betalingen heeft Hoist op 27 oktober 2010 een rechts-zaak tegen de consument en de ex-echtgenote aangespannen. De rechtbank heeft de consument in het gelijk gesteld op het punt dat hij niet op de hoogte was van het aangaan van het krediet, maar geoordeeld dat, omdat hij al meer dan een jaar had afgelost, Hoist er van mocht uit gaan, dat hij toch akkoord was gegaan met afsluiten van het krediet. De consument heeft toen zijn verlies genomen. Hij heeft een betalingsregeling met Hoist getroffen en is volgens de gemaakte afspraken gaan betalen.
- In eerste instantie heeft de consument alleen zijn deel van het krediet afgelost. Later, toen de ex-echtgenote de schuldsanering in ging, en in 2015 schuldenvrij is verklaard, heeft hij ook haar deel voldaan. De consument heeft uiteindelijk via Nederlandse Deurwaarders Associatie Incasso (hierna: NDA) op 23 augustus 2019 het gehele krediet afgelost waarna het dossier is gesloten.
- De consument heeft meerdere keren aan Hoist een verzoek gedaan om de A2-codering te laten verwijderen. De consument stelt dat zowel NDA, als Hoist zich te gemakkelijk beroepen op het gewezen vonnis van 27 oktober 2010. Zij hebben geen oog voor hoe de situatie is ontstaan, namelijk door de valsheid in geschrifte waarvan hij het slachtoffer is geworden en nog steeds is.

Hij heeft altijd keurig betaald, zijn verlies genomen en vindt dan ook dat deze A2-codering totaal niet in verhouding staat tot wat er is gebeurd en hem in zijn leven, en dat van zijn gezin, ondanks het feit dat het dossier al drie jaar geleden is gesloten en alles is afbetaald, ernstig benadeelt.

Het verweer

2.11 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de in het CKI geplaatste A2-codering moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze 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 van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen 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 op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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 BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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]

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

Belangenafweging

3.6 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.10.

3.7 Hoist voert aan dat het belang van instandhouding van de A2-codering gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Om af te wijken van een correcte BKR-registratie moet er sprake zijn van bijzondere omstandigheden. Een dergelijke situatie is hier niet aan de orde. De consument beschikt thans over een woonruimte. Niet is gebleken dat er sprake is van een spoedeisend belang. Ook is niet vast komen te staan dat de registraties tot gevolg zouden hebben dat de consument in het geheel geen woning meer zou kunnen verkrijgen. De consument stelt dat een A2-codering een belemmering is voor het verkrijgen van kredieten. Dit wordt ontkracht door de BKR-registraties van de consument in het CKI. Hieruit blijkt dat hij in 2021 ook met een A2-codering nieuwe kredieten heeft kunnen afsluiten. Gedurende een zeer lange periode waren er betalingsproblemen met de consument en werden regelingen niet nagekomen. Uiteindelijk heeft Hoist de vordering overgedragen aan de NDA.
In 2010 is er een vonnis gewezen waarin de rechtbank heeft geoordeeld dat de consument hoofdelijk aansprakelijk voor het krediet is en is hij veroordeeld tot terugbetaling. Pas in 2019 heeft de consument de vordering geheel voldaan. Hoist heeft hierbij aangegeven dat in deze zaak het doel van het BKR en het hanteren van een correcte registratie zwaarder wegen dan het persoonlijk belang van de consument.

[2] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist hiermee voldoende aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de A2-codering zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 De commissie realiseert zich dat de consument mede door gedragingen van de ex-echtgenote in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in zijn risicosfeer, te meer nu het krediet en de maandelijkse aflossing ervan via de en/of rekening van de consument en zijn ex-echtgenote verliepen. De commissie merkt daarnaast op dat er sinds 2007 betalingsproblemen zijn geweest en het tot eind augustus 2019 heeft geduurd eer de vordering geheel is betaald.

3.10 De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom het kopen van een woning in zijn specifieke situatie noodzakelijk is en hij niet kan blijven in zijn huidige woning. De consument stelt geen bijzondere omstandigheden waaruit de commissie kan opmaken dat het op dit moment noodzakelijk is een woning te kopen en de registratietermijn niet kan worden afgewacht.

3.11 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. 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 een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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.
(…)

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…).

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)
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.
(…).

Relevante bepalingen uit de 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;
(…)

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.
(…)