Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0796

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

Klacht ontvangen op	17 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	22 september 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 CKI. 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 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) het verweerschrift van Hoist; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Hoist.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. L. van Gulik namens Dynamiet Nederland B.V.

1.3 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.

1.4 De consument heeft in haar verzoek wil instemmen met een bindend advies. Op 31 augustus jl. heeft Hoist telefonisch bevestigd vast te houden aan hun keuze 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 in november 2007 een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 20.000,- (hierna: het krediet) afgesloten bij Santander, Santander heeft de vordering op de consument in 2018 overgedragen aan Hoist.

2.2 Op een gegeven moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Na het versturen van een vooraankondiging heeft Hoist op 3 oktober 2018 een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten plaatsen. Op 2 oktober 2018 heeft Hoist de vordering uit hoofde van het krediet opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Daarna heeft Hoist de vordering overgedragen aan een incasso-bureau. Vervolgens heeft het incassobureau met de consument een betalingsregeling getroffen.

2.3 Op 10 november 2021 heeft de consument de resterende vordering geheel voldaan en heeft Hoist een werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. De registraties zijn in verband met de bewaartermijn van vijf jaar tot 10 november 2026 zichtbaar.

De klacht en vordering

2.4 De consument verzoekt:
- Primair: Hoist te bevelen binnen twee weken na de in deze te wijzen beslissing de achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscode 2 (gezamenlijk hierna: A2-codering) in het CKI op naam van de consument te (doen laten) verwijderen;
- Subsidiair: De duur van de registratie van de A2-codering in het CKI op naam van de consument te beperken, in die zin dat Hoist de registratie verwijdert per 10 mei 2023.

De primaire grondslag van dit verzoek ziet op het maken van een correcte belangen-afweging. De consument is van mening dat de registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd zijn met het beginsel van proportionaliteit. De meer subsidiaire grondslag van het verzoek betreft inkorting van de bewaartermijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

- De consument wenst samen met zijn partner een aanvullende hypothecaire geldlening aan te vragen ter hoogte van € 150.000,-. ten behoeve van het verbouwen en verduurzamen van zijn woning. De negatieve BKR-registraties belemmeren hem bij het aanpassen en oversluiten van zijn huidige hypothecaire geldlening.
- De consument heeft gezondheidsklachten, waaronder chronische ontstekingen. Hij wenst niets liever dan zo lang mogelijk in zijn woning te blijven wonen. Echter, hiervoor is het noodzakelijk dat de woning wordt aangepast.

- De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. Als gevolg van de economische crisis heeft de onderneming van de consument te kampen gehad met teruglopende resultaten. In 2013 komt de werkmaatschappij van de consument in staat van faillissement te verkeren en in 2015 wordt de holding failliet verklaard. In hetzelfde jaar wordt door zijn voormalige zakenpartner een rechtszaak tegen hem gespannen en oordeelt de rechter dat de consument zijn voormalige zakenpartner een bedrag van € 28.000,- dient te vergoeden. Als gevolg van het faillissement van zijn onderneming wordt door de belastingdienst in 2015 loonbeslag gelegd. De consument is privé aansprakelijk gesteld voor de betaling van € 28.000,-. Pas na het voldoen van deze vordering is de consument toegekomen aan de betaling van andere schuldeisers. Hierdoor heeft hij niet kunnen voorkomen dat er achterstanden zijn ontstaan op het krediet en uiteindelijk de vordering door Hoist is overgedragen aan een incassobureau. De consument heeft toen op eigen initiatief contact opgenomen met het incassobureau en een betalingsregeling getroffen. De consument heeft zich netjes aan zijn betalingsverplichting gehouden. Als gevolg van het overlijden van zijn moeder heeft de consument in november 2021 een erfenis verkregen. De consument heeft toen direct de resterende vordering van € 17.598,56 in een keer geheel voldaan.
- De consument heeft een vast dienstverband en geniet een goed en stabiel inkomen. Hij heeft geen problematische schulden of betalingsachterstanden. De consument heeft altijd de intentie gehad te willen betalen. Met de betalingsregeling heeft de consument laten zien dat hij zijn verantwoordelijkheid heeft genomen en beschikt over een goede betaalmoraal. De financiële sector hoeft dan ook niet te worden beschermd tegen de consument en hij hoeft zeker niet te worden aangemerkt als risicogeval.

Het verweer

2.5 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 erom of Hoist de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI, dan wel de bewaartermijn moet verkorten. 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 Hoist terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Hoist heeft dit betwist en aangevoerd dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (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 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] 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 2.4.

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

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

Bij de belangenafweging dient de persoonlijke situatie van de consument afgezet te worden tegen het algemene belang van de verplichting van de financiële instelling om de registratie te handhaven. Bij deze belangenafweging weegt Hoist met name mee dat er in deze zaak een incassobureau diende te worden ingeschakeld en diverse betalingsregelingen niet werden nagekomen. De betalingsproblemen zijn volgens de consument ontstaan doordat de belastingdienst in 2015 loonbeslag had gelegd. Dit is geen omstandigheid waardoor er gesproken kan worden van verminderde verwijtbaarheid. De consument, die thans over een koopwoning beschikt, heeft niet aangetoond dat er sprake zou zijn van een noodsituatie. Hoist gaat ervan uit dat de consument ook in een later stadium nog in de gelegenheid is om de verbouwing te realiseren. Tevens meent Hoist dat het verzoek tot verwijdering te snel volgt op de laatste betaling in november 2021. Hoist stelt vast dat niet aannemelijk is geworden dat er sprake is van zwaarwegende persoonlijke omstandigheden waardoor er kan worden afgeweken van het algemeen belang dat wordt gediend door een correcte registratie bij BKR.

3.8 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.

3.9 Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn financiën op orde heeft gebracht en de vordering aan Hoist (alsnog) volledig heeft voldaan. De consument heeft uiteindelijk alle schulden afbetaald en dat valt te prijzen. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en de afwikkeling van de schuld van vrij recente datum is. Volgens de consument was de achterstand mede te wijten aan het feit dat er in 2015 door de belastingdienst loonbeslag is gelegd. Deze omstandigheid ligt wel in zijn risicosfeer. Sinds de betaling in november 2021 is pas een zeer korte periode van de bewaartermijn verstreken en in de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden.

3.10 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, mede gezien de gezondheidsproblemen van de consument, maar ziet gelet op het voorgaande 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. Voorzover de commissie uit de stukken kan afleiden is er voor de consument op dit moment ook geen sprake van een absolute noodzaak zijn woning te verbouwen. Van een schrijnende situatie is geen sprake.

De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd Hoist andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat Hoist, zoals door Hoist zelf ook aangegeven in het verweer, 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

Algemeen Reglement CKI

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.
(…).

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.

(…)