Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0260

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris).

Klacht ontvangen op	17 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	30 maart 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid van de registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties (A2) bij het BKR en vordert verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode verwijderd moet worden, omdat de consument daarvoor geen (tijdige) vooraankondiging heeft ontvangen. Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2 oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

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; 5) de dupliek van Hoist; 6) de aanvullende stukken van Hoist en 7) de aanvullende stukken van de consument.

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 in 2011 bij Santander Consumer Finance Benelux B.V. (hierna: Santander) een doorlopend krediet van € 7.500,- afgesloten, met een aflossingsverplichting van € 45,- per maand.

2.2 Op enig moment in 2016 is er een betalingsachterstand ontstaan. Op 8 juli 2016 is een achterstandscodering geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Vervolgens heeft Santander op 10 augustus 2016 de consument per brief geïnformeerd over de achterstand en hem in de gelegenheid gesteld om binnen 3 dagen contact op te nemen. De consument werd in de brief ook gewaarschuwd dat bij het uitblijven van een reactie een verzwaarde codering bij BKR zou worden geregistreerd.

2.3 Omdat de betaling van de achterstand vervolgens uitbleef, is de totale schuld van € 7.952,82 op 6 oktober 2016 volledig opgeëist. Op die datum is ook een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI. De consument is op 7 oktober 2016 per brief over de opeising geïnformeerd.

2.4 Hoist heeft de consument op 13 juli 2021 per brief geïnformeerd dat zij de kredietovereenkomst van de consument met Santander heeft overgenomen.

2.5 De consument heeft op 25 april 2022 de gehele openstaande vordering van € 13.987,71 (waarvan € 7.952,82 hoofdsom en € 6.034,89 aan rente en kosten tot 7 april 2022) aan Hoist overgemaakt. Vervolgens is de datum 26 april 2022 als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

2.6 Op 14 april 2022 heeft de consument Hoist verzocht om de registraties uit het CKI te laten verwijderen. Hoist heeft dit verzoek op 11 mei 2022 afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat Hoist de registraties laat verwijderen uit het CKI. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft hij het volgende gesteld.

2.8 Ten eerste stelt hij dat Hoist de gebeurtenissen bij het ontstaan van de betalingsproblemen onvoldoende heeft meegewogen in haar belangenafweging. In 2016 was de relatie van de consument recent verbroken, waardoor een financieel moeilijke situatie ontstond. Hij heeft vervolgens twee jaar lang een schuldhulptraject gevolgd. Omdat de consument een eigen bedrijf wilde beginnen en dit niet mogelijk was tijdens het schuldhulptraject, is hij met het traject gestopt.
Een budgetcoach heeft de zaken van de schuldhulpverlener overgenomen. De consument stelt jaren niets van Santander te hebben vernomen, ook niet via zijn budgetcoach, en hij betwist dat hij brieven van Santander zou hebben ontvangen. Pas toen de consument in 2019 een hypotheekaanvraag wilde doen, raakte hij op de hoogte van de registraties. Het was toen moeilijk om contact te krijgen met Santander. Santander kon hem enkel vertellen welk bedrag er openstond. Er werd daarbij geen nadere specificatie gegeven. Omdat de consument graag een woning wilde kopen, heeft hij besloten het volledige bedrag in één keer af te betalen.

2.9 Daarnaast stelt de consument dat Hoist onvoldoende in de belangenafweging heeft meegewogen dat hij al jaren financieel stabiel is en naast spaargeld over meer dan voldoende inkomen beschikt om een hypotheek te kunnen betalen. Hij heeft de laatste 5 jaar geen schulden gehad en hij heeft naast een baan een eigen bedrijf.

2.10 Tot slot stelt de consument dat hij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties, omdat hij door de registraties geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. Een hypothecaire geldlening is voor de consument noodzakelijk om een passende woning te kunnen verkrijgen voor zijn samengesteld gezin van 14 personen. De consument zorgt samen met zijn partner voor 8 kinderen. Ook wil hij (mantel)zorg verlenen en onderdak bieden aan zijn ouders, een nichtje en een familievriend. Dergelijk grote woningen zijn niet beschikbaar in de regionale huursector, maar zijn wel te koop. Recent was er een geschikte woning te koop in het dorp [naam dorp], waarvoor de consument een voorlopig koopcontract heeft getekend. De woning voldeed niet alleen qua grootte en indeling, maar ook vanwege de mogelijkheid om een winkel aan huis te kunnen beginnen. Het is de droom van zijn partner om een winkel aan huis te hebben. Daarbij heeft het dorp behoefte aan meer (winkel)voorzieningen. Vanwege de registraties ging de koop uiteindelijk niet door.

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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de registraties van de consument moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode moet worden verwijderd. De bijzonderheidscode 2 moet worden gehandhaafd. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.

3.2 De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en de deelnemers (Santander en Hoist) staan in het algemeen reglement CKI. Op grond van dit reglement CKI was (in dit geval) Santander op grond van het reglement CKI verplicht om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR.[1] Zo was Santander verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldeed.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode gemeld.

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

Santander was ook verplicht een melding bij BKR te maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. In dat geval wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[3]

Beoordeling van de achterstandscode

3.3 Voordat Santander een achterstandscode laat registreren, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4] De commissie oordeelt dat Santander niet aan deze verplichting heeft voldaan. De consument is namelijk geen tijdige vooraankondiging toegestuurd, waardoor hij niet in de gelegenheid is gesteld de achterstandscode te voorkomen.

3.4 Santander heeft op 8 juli 2016 een achterstandscode laten registreren en zij heeft de consument pas daarna, op 10 augustus 2016, een vooraankondigingsbrief gestuurd. Hoist brengt immers voorbeeldbrief 1540 in het geding (template van de vooraankondiging) en bevestigt in het overzicht met de verzenddata dat die brief op 10 augustus 2016 is verzonden. Dit is naar het oordeel van de commissie te laat. De achterstandscode moet daarom verwijderd te worden. De vordering van de consument wordt in zoverre dan ook toegewezen.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 2

3.5 Het staat voorop dat tussen partijen geen geschil bestaat over de technische juistheid van de bijzonderheidscode 2. Santander heeft de vordering van € 7.952,82 op 6 oktober 2016 volledig opgeëist. De consument is in de brief van 7 oktober 2016 hierover geïnformeerd. Voor het plaatsen van een bijzonderheidscode 2 is overigens geen vooraankondigingsbrief vereist.

3.6 Op grond van het voorgaande stelt de commissie vast dat de bijzonderheidscode 2 technisch juist is en terecht is geplaatst. Het verwijderen van de bijzonderheidscode is in zoverre niet gerechtvaardigd. Hierna gaat de commissie in op de belangenafweging.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.7 De consument stelt dat zijn belang bij verwijdering van de registraties zo zwaarwegend is, dat de registraties niet in stand kunnen blijven. Dit verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.8 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 tenminste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registratie 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.

3.9 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[5]

De belangenafweging

3.10 Hiervoor onder 2.8 tot en met 2.10 staan de (volgens de consument) relevante feiten en omstandigheden waarmee hij zijn belang bij verwijdering van de registraties heeft onderbouwd. Hoist heeft hiertegen aangevoerd dat het belang bij handhaving van de registraties zwaarder dient te wegen. Het doel van kredietregistratie is volgens Hoist enerzijds de bescherming van consumenten voor overkreditering en anderzijds de bescherming van kredietverstrekkers tegen mogelijke kredietrisico's.

3.11 Volgens Hoist kan een BKR-registratie alleen onder bijzondere omstandigheden aangepast of verwijderd worden en is hiervan in dit geval geen sprake. De consument heeft nooit gereageerd op aanmaningen, totdat de consument hinder ondervond van de registraties en de schuld na 11 jaar uiteindelijk afbetaalde. De wens van de consument om een woning te kopen is volgens Hoist geen spoedeisend belang. Ook heeft de consument volgens Hoist niet aangetoond dat hij zodanig financieel stabiel is om het opnieuw ontstaan van achterstanden te voorkomen.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.12 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen ervan. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.13 Het spreekt in het voordeel van de consument dat hij het schuldbedrag in 2022 volledig heeft voldaan. Dat neemt echter niet weg dat de betaalproblemen lang hebben geduurd, namelijk 11 jaar, en dat de bewaartermijn van 5 jaar nog maar een jaar geleden is ingegaan. De bewaartermijn is er juist om de consument in staat te stellen zijn financiële positie te stabiliseren. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken.

3.14 Er is sprake geweest van een aanzienlijke vordering die lange tijd heeft opengestaan. De consument heeft (zeker in de eerste jaren na het ontstaan van de achterstand) op geen enkele wijze gereageerd richting Santander en geen pogingen ondernomen om tot een betaalafspraak met Santander te komen. Dat in de periode na 2016 geen brieven naar de consument zijn gestuurd, is mogelijk onzorgvuldig. Dat doet echter niet af aan de verantwoordelijkheid van de consument op de hoogte te zijn van zijn schulden en daar afdoende afspraken over te maken. Ook het kennelijke feit dat Hoist niet heeft gereageerd op een brief van de budgetcoach van de consument in juli 2021 maakt dat niet anders, hoe onzorgvuldig dat ook is van Hoist. Dat Santander en/of Hoist mogelijk de brieven niet naar het juiste adres hebben gestuurd komt voor rekening en risico van de consument, omdat hij geen adreswijziging heeft doorgegeven.

3.15 Daarbij komt dat de commissie niet heeft kunnen vaststellen of de consument al gedurende een langere periode financieel stabiel is. Dat heeft de consument onvoldoende onderbouwd. Het gaat er daarbij niet alleen om of de consument een vast salaris heeft maar ook wat zijn uitgaven zijn en of er bijvoorbeeld spaargeld is. Dat geldt zeker nu de consument een aanzienlijke investering wil doen in een koophuis waar 14 mensen moeten kunnen wonen. Hier komt nog bij dat er meer negatieve coderingen zijn gekoppeld aan de naam van de consument.

3.16 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument een woning te kopen die groot genoeg is voor zijn gezin, familieleden en vriend. Deze wens van de consument is voor de commissie echter onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registratie te rechtvaardigen.
Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen potentiële kredietverstrekkers nog langer op de hoogte te zijn van het betaalgedrag van de consument in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist de achterstandscode dient te laten verwijderen binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige wordt de vordering van de consument afgewezen.

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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021

In het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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 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

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.

(…)