

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0139

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties op zijn naam en vordert verwijdering daarvan. Aangezien pas een korte tijd van de bewaarperiode is verstreken, de ernst van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan en de financiële positie van de consument, is de commissie van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer E.W.G. Grauwde.
- 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 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 17 november 2004 een doorlopend krediet afgesloten bij een voorganger van Hoist met een kredietlimiet van € 53.000,-.
- 2.2 (Een voorganger van) Hoist heeft de consument op 16 maart 2011 aangeschreven in verband met een achterstand in de maandelijkse termijnen voor het krediet.

De consument is verzocht de achterstand binnen vijf dagen te voldoen. De brief bevat tevens een waarschuwing voor registratie van de achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) als de consument niet tijdig betaalt.

- 2.3 Bij brief van 2 april 2011 heeft (een voorganger van) Hoist de vordering opgeëist. De totale achterstand bedroeg op dat moment € 1.198.25.
- 2.4 Op 6 oktober 2011 heeft Hoist een achterstandscade A laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR.
- 2.5 Per 3 januari 2012 is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR.
- 2.6 (De voorganger van) Hoist heeft vervolgens een deurwaarder ingeschakeld. De rechtbank Rotterdam heeft de consument op 5 december 2012 veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 58.297,27 aan (de voorganger van) Hoist.
- 2.7 Op 17 mei 2024 heeft de consument de vordering volledig betaald. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op zijn naam en vordert verwijdering daarvan. Hij stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties dusdanig zwaarwegend is, dat de registraties niet langer in stand mogen blijven. Hij voert daartoe de volgende argumenten aan:
 - De schuld is ontstaan toen de consument in financiële nood kwam te verkeren door de financiële crisis in 2008 en 2009. Deze gebeurtenis, die buiten zijn macht lag, had desastreuze gevolgen voor zijn financiële situatie. Schuldeisers hebben toen beslag gelegd op zijn inkomen en zijn woning, alsmede op het inkomen van zijn partner. Naast financiële tegenslagen heeft hij te maken gehad met persoonlijke moeilijkheden, waaronder het verlies van zijn baan gevolgd door een periode van werkloosheid en een ernstig zieke partner die in 2021 volledig is afgekeurd en sindsdien afhankelijk is van een WIA-uitkering. Ondanks alle tegenslagen is de consument zich blijven inspannen om zijn schulden af te lossen. De oorspronkelijke schuld bedroeg € 53.000,-. In totaal heeft hij meer dan € 90.000,- terugbetaald, wat een bewijs is van zijn toewijding om financiële verplichtingen na te komen.
 - Sinds 2018 werkt de consument in vast dienstverband en is hij financieel stabiel. De consument heeft vermogen opgebouwd door de woning die hij in 2003 gekocht heeft. Hij wil op zoek naar een kleinere koopwoning en zijn huidige woning verkopen om de overwaarde te benutten, ook gelet op de toenemende afhankelijkheid vanwege de ziekte van zijn partner. Dat is echter niet mogelijk door de BKR-registraties.

- Hoist houdt in de belangenafweging die zij heeft uitgevoerd te weinig rekening met de uitzonderlijke omstandigheden die zich hebben voorgedaan en de inspanningen die de consument heeft verricht. Hoist kent onvoldoende gewicht toe aan de huidige financiële stabiliteit van de consument en de impact die de registraties op zijn leven blijven hebben.

Het verweer

- 2.9 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 draait deze zaak om?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Hoist de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat Hoist dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader voor een belangenafweging

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties technisch juist zijn. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de (negatieve) BKR-registraties 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.
- 3.3 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 zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. 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 registraties berust op deze grondslag.
- 3.4 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

- 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 registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende gemotiveerd dat sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang bij het in stand houden van de BKR-registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.7 Hoist heeft terecht aangevoerd dat sprake is geweest van aanzienlijke betalingsproblemen. De consument heeft er ruim twaalf jaar over gedaan om de schuld af te betalen. Hoist en haar voorgangers hebben in die periode veel maatregelen moeten treffen om de consument ertoe te bewegen de schuld af te betalen. Uit het dossier blijkt ook niet dat de consument het initiatief heeft genomen om tot een betalingsregeling te komen.
- 3.8 Het stemt de commissie positief dat de consument in loondienst werkt op basis van een vast dienstverband. De commissie is echter niet overtuigd van de financiële stabiliteit van de consument. In dat verband heeft Hoist aangevoerd dat de schuld pas kort geleden, in mei 2024, is terugbetaald. Dat is dusdanig kort geleden dat nog niet gesproken kan worden van financiële stabiliteit waarbij geen risico meer bestaat op nieuwe achterstanden. De commissie volgt Hoist in dat verweer. De duur van een BKR-registratie is in beginsel vijf jaar vanaf het moment dat een werkelijke einddatum is geplaatst. Deze termijn is juist bedoeld om de consument de tijd te geven om financiële stabiliteit op te bouwen.
- 3.9 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te kunnen nemen van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan. Daarnaast is er een zwaarwegend belang om de consument te beschermen tegen het aangaan van financiële verplichtingen waarvoor hij nog niet voldoende financiële stabiliteit heeft opgebouwd. Daartegenover staat het belang van de consument om verlost te zijn van de BKR-registraties en om zijn huidige woning te verkopen om de overwaarde daarvan te verzilveren. De commissie heeft uiteraard begrip voor de persoonlijke situatie van de consument en zijn partner. Echter, gelet op de ernst van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan en de andere hiervoor genoemde omstandigheden, is de commissie van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Hoist de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen.

De commissie merkt daarbij wel op dat Hoist mogelijk een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er dan geen nieuwe schulden zijn en de consument dan (nog) financieel stabiel is.

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 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 de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(...)