Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0904

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	31 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V. namens Arrow Global Limited, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Datum uitspraak	25 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument verzoekt om verwijdering van de registraties in het CKI van de Stichting BKR. De commissie oordeelt dat er op dit moment onvoldoende aanleiding is om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. De vordering 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 Arrow; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Arrow.

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 De consument en Arrow hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 4 juni 2014 bij Wehkamp Finance B.V. een krediet afgesloten. Dit krediet is overgenomen door Arrow Global Limited, waarvoor Vesting de registraties in het Centraal Kredietinformatie Systeem (CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) verzorgt.

2.2 Op 7 februari 2015 is in het CKI de achterstandcodering A (Achterstand) en de bijzonderheidscodering 2 (Opeising) geregistreerd. De consument heeft de vordering betaald en per 7 september 2020 is de werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert dat de registraties in het register van het CKI wordt verwijderd.

2.4 De consument is van mening dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat de consument de vordering al heeft voldaan. De consument heeft de vordering voldaan zodra hij erop gewezen werd. Hij was er eerder niet van op de hoogte, omdat de brieven naar het verkeerde adres werden gestuurd, terwijl de consument wel via de PostNL-verhuisservice zijn nieuwe adres heeft doorgegeven. De consument ging ervan uit dat daarmee alles geregeld was. Zelfs op het moment dat de consument de registraties voor het laatst heeft ingezien, stonden die nog op een verkeerd adres. Er was dus geen sprake van onwil of kwade opzet van de kant van de consument. De consument wordt nu geconfronteerd met de gevolgen van een schuld van acht jaar geleden waardoor hij geen hypotheek kan krijgen en een woning kan kopen. Dit blijkt uit de verklaring van de adviseur. De consument wil graag een toekomst opbouwen.

2.5 De consument is zich bewust van zijn eigen aandeel in de situatie. Hij weet dat hij zich zeggen periode niet proactief heeft opgesteld, maar deze periode ligt nu achter hem. De consument heeft nu een stabiele financiële situatie. Hij heeft een goed inkomen en geen nieuwe schulden. De consument heeft het gevoel dat Arrow hem straft, omdat hij in 2015 de betalingsregeling niet is nagekomen. Hierdoor wordt hem vijf jaar lang de mogelijkheid ontzegd om een toekomst op te bouwen met zijn vriendin.

Het verweer

2.6 Arrow heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.1 De commissie moet beoordelen of Arrow de registraties van de consument uit het CKI van de Stichting BKR moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat Arrow de registraties mag handhaven en licht dat hieronder toe.

3.2 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.

3.3 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Arrow 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. Dit blijkt uit artikel 17 lid 1 onder c AVG.

3.4 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.

Zijn de registraties technisch juist?

3.5 Naar de commissie begrijpt is de consument op zich niet van mening dat de registraties onjuist zijn, maar meent hij wel dat Arrow meer had kunnen doen om de vordering te innen. De consument had namelijk zijn verhuizing doorgegeven via de PostNL verhuisservice.

3.6 Daarover merkt de commissie het volgende op. De consument is verantwoordelijk voor het doorgeven van een adreswijziging op het moment dat hij verhuist. De consument heeft aangegeven zijn verhuizing via de PostNL verhuisservice te hebben doorgegeven, maar dit betekent niet dat de consument niet zelf ook verantwoordelijkheid heeft om ervoor te zorgen dat Arrow van de verhuizing wist. De consument heeft niet aangetoond dat hij naast het doorgeven van de adreswijziging aan PostNL ook andere stappen heeft ondernomen om er zeker van te zijn dat Arrow zijn juiste adres had. De registraties zijn daarom technisch juist.

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

Heeft Arrow de belangen van de consument voldoende meegewogen?

3.7 Vervolgens beantwoordt de commissie de vraag of Arrow een juiste belangenafweging heeft toegepast. De consument is van mening dat Arrow zijn belangen onvoldoende heeft afgewogen. De consument kan geen huis kopen en zijn relatie staat onder druk, terwijl hij wel in een financieel stabiele situatie zit en geen nieuwe schulden heeft.

3.8 De commissie stelt voorop begrip te hebben voor de situatie waar de consument nu in zit en voorheen in heeft gezeten. Het spreekt verder ook voor de consument dat hij inziet dat zijn opstelling in met name 2015 en 2016 in sterke mate heeft bijgedragen aan de situatie waar hij nu in zit. Dat neemt niet weg dat deze situatie inhield dat Arrow voor een relatief lage vordering een langdurig incassotraject van ruim vijf jaar heeft moeten inzetten om deze vordering betaald te krijgen. Voor zover de consument heeft bedoeld te stellen dat Arrow de schuld pas vanaf 2020 heeft gepoogd te innen, overweegt de commissie als volgt. Uit de door Arrow overgelegde stukken blijkt namelijk dat partijen in 2015 al een betalingsregeling hebben afgesproken, waarvan de consument al meteen de eerste betaling niet tijdig voldeed. De consument heeft zich ook verder niet volledig aan deze betalingsregeling gehouden, waardoor er een schuld bleef openstaan. In 2019 heeft Arrow opnieuw een betalingsregeling met de consument afgesproken, die de consument ook niet stipt is nagekomen. Uit het betaaloverzicht blijkt verder dat de consument in de tien maanden voorafgaand aan 7 september 2020 (de werkelijke einddatum) verspreid vier betalingen heeft verricht om de vordering te voldoen. Dat het de consument in totaal ruim vijf jaar gekost heeft om de vordering te voldoen en tien maanden om de in 2019 nog bestaande resterende vordering te voldoen, doet vermoeden dat de financieel stabiele situatie pas recent is ontstaan, in ieder geval na september 2020. Het is daarom van belang dat kredietverstrekkers op de hoogte zijn van het recente betaalverleden van de consument, zodat zij een geïnformeerde beslissing kunnen nemen om de consument al dan niet een krediet te verstrekken, én dat de consument zelf ook beschermd wordt tegen overkreditering. Deze belangen wegen zwaarder dan de belangen die de consument heeft aangevoerd. De commissie oordeelt daarom dat er op dit moment (nu er pas twee jaren zijn verlopen sinds de vordering is afbetaald) geen aanleiding is om de registraties te verwijderen. Mogelijk pakt een belangenafweging over enige tijd anders uit, als voldoende zou komen vast te staan dat de consument dan in een stabiele financiële situatie verkeert.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat Arrow de belangen van de consument voldoende heeft meegewogen in de beslissing de registraties te handhaven. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2 De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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 AVG

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.

(…)