Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0970

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	15 november 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Zij heeft gesteld dat de achterstand ontstond in de periode dat haar man tijdelijk geen inkomen had. Nu wil de consument met haar gezin naar een andere, toekomstbestendige woning. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moeten worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De kredietverstrekker is in deze zaak vertegenwoordigd door Vesting Finance Servicing 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 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 In 2012 heeft de consument een Overeenkomst voor gespreid betalen (kredietovereenkomst) afgesloten bij een rechtsvoorganger van de kredietverstrekker, Wehkamp, later handelend onder de naam Tinka. Dit betrof een krediet met een hoofdsom van € 862,-. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de kredietverstrekker, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op een gegeven moment ontstond er een achterstand in de betalingen op het krediet. Wehkamp heeft de consument op 18 juni 2015 een brief gestuurd, waarin opgenomen is:

> *"**Bureau Krediet Registratie (BKR)***
>
> *Omdat u niet hebt voldaan aan uw betaalverplichting, zijn wij genoodzaakt uw achterstand te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Dit betekent vijf jaar lang een achterstandscodering bij BKR. Deze codering kan negatieve gevolgen hebben bij het aanvragen van een krediet en/of hypotheek.*
>
> ***Voorkom achterstandscodering BKR***
>
> *U kunt deze melding alleen voorkomen door uw volledige betaalverplichting binnen 5 dagen aan ons te voldoen. Lukt dit niet, neem dan tijdig contact met ons op. Ons telefoonnummer is (…). Dit is de laatste mogelijkheid om de aangekondigde BKR-registratie te voorkomen."*

2.3 Op 22 juni 2015, dus vier dagen later, heeft Wehkamp de consument nog een brief gestuurd, waarin opgenomen is:

> *"**Betaal binnen 24 uur het totale saldo van € 985,73***
>
> *Wij sommeren u om dit bedrag binnen 24 uur over te maken op:*
>
> *IBAN rekeningnummer (…)*
>
> ***Geen betaling betekent inschakeling van het incassobureau***
>
> *Wij zullen bij geen betaling of bericht van uw kant de vordering overdragen aan ons incassobureau. Uw betalingsachterstand is inmiddels gemeld bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)."*

2.4 Per 23 juni 2015 heeft Wehkamp de achterstand met een code A laten registreren in het CKI. Wehkamp heeft hierna de vordering op de consument opgeëist en overgedragen aan een incassobureau. Deze opeising heeft Wehkamp per 10 september 2015 met een code 2 laten registreren in het CKI.

2.5 De consument is betalingsregelingen aangegaan met het incassobureau, maar het lukte haar meerdere keren niet om de betalingsregeling na te komen. Uiteindelijk is de laatste betaling op 27 november 2019 verricht. De kredietverstrekker heeft daarom per 27 november 2019 een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI. De registraties blijven in beginsel tot in november 2024 staan.

2.6 InVesting B.V., thans Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., heeft het krediet van Wehkamp overgenomen. Vesting Finance is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. de afhandeling van de BKR-registraties.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de BKR-registraties worden verwijderd. In dit kader heeft zij naar voren gebracht dat de achterstand ontstond in de periode dat haar man tijdelijk geen inkomen had. Door gezondheidsproblemen kon hij niet werken en hij ontving daardoor geen loon, omdat hij voor een uitzendbureau werkte. Van het inkomen van de consument konden zij nog net de vaste lasten betalen, maar niet de lasten voor het krediet.

2.8 De consument heeft verder benoemd dat de financiële situatie van haar en haar man inmiddels verbeterd is en stabiel is. De consument werkt al enkele jaren als teamleider en is deze zomer begonnen als ZZP'er naast haar huidige baan. De man van de consument werkt al jaren in hetzelfde bedrijf en had bij het indienen van de klacht uitzicht op een vast contract. Normaal gesproken houden zij wat spaargeld achter de hand voor grote uitgaven. Nu hebben zij wat minder spaargeld in verband met de aankoop van een auto, maar zij kunnen dit razendsnel weer aanvullen.

2.9 De consument wil verhuizen naar een nieuwe woning, omdat zij en haar gezin zeer ongelukkig zijn in hun huidige woning. Het is een sociale huurwoning die zij elf jaar geleden betrokken toen de consument in verwachting was van hun eerste kind. Inmiddels hebben zij meerdere kinderen en is het gezin uit het huis gegroeid. Zij ervaren overlast van hun omgeving en komen liever niet meer in hun tuin, in verband met het taalgebruik dat in de omgeving gehanteerd wordt. Ze komen niet meer in aanmerking voor een sociale huurwoning en er zijn te weinig woningen om particulier te huren. Zij merken dat hun levens stil staan en dat ze niet verder kunnen bouwen aan hun toekomst. Dat begint ook op hun gemoedstoestand te werken.

2.10 De consument heeft verder benoemd dat zij graag een huis met een slaapkamer beneden wil, in verband met de gezondheid van haar man.

Zij willen zich alvast voorbereiden op mogelijke verslechtering van zijn toestand, zodat zij niet pas maatregelen hoeven te nemen als hij daadwerkelijk achteruit gaat.

2.11 De registraties belemmeren de consument in haar wens om naar een nieuwe woning te verhuizen. Een hypotheekadviseur heeft haar gezegd dat een hypothecaire geldlening met een A2 codering hoogstwaarschijnlijk niet zou lukken.

2.12 De consument heeft verder naar voren gebracht dat zij en haar man geen openstaande kredieten meer hebben en dat zij zich zeer bewust zijn van de mogelijke gevolgen van kredieten. Naast een hypothecaire geldlening zullen zij dan ook geen kredieten meer afsluiten.

Het verweer

2.13 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties nu niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten.

Technische juistheid van de registraties

3.2 De consument heeft de technische juistheid van de registraties niet betwist. Desalniettemin is de commissie bevoegd om de technische juistheid van de registraties alsnog te toetsen. De commissie ziet aanleiding om deze toets in het onderhavige geval uit te voeren.

3.3 Voordat een kredietverstrekker overgaat tot de registratie van een achterstand in het CKI door middel van een A-codering, is zij verplicht om de consument hiervoor te waarschuwen middels een vooraankondigingsbrief (artikel 39 lid 2 reglement CKI, zie de bijlage). In deze brief wordt de consument gewaarschuwd voor de gevolgen van het niet voldoen van de openstaande vordering en wordt hij of zij in de gelegenheid gesteld de vordering alsnog te voldoen om zo registratie in het CKI te voorkomen. Indien de kredietverstrekker niet kan aantonen dat een dergelijke vooraankondiging aan de consument is verzonden, is er sprake van een technisch onjuiste A-codering.

3.4 In het onderhavige geval heeft de kredietverstrekker op 18 juni 2015 een brief gestuurd naar de consument en haar vijf dagen de tijd gegeven om te betalen en een achterstandscodering te voorkomen. Vier dagen later, op 22 juni 2015, heeft de kredietverstrekker een brief gestuurd waarin opgenomen is dat de consument binnen 24 uur moet betalen én dat de achterstand op dat moment al gemeld is bij BKR.

Dit zou betekenen dat de code A een dag te vroeg geplaatst is en dat de registratie dus technisch niet juist is. Volgens de gegevens in het CKI is de A echter op 23 juni 2015 geplaatst, dus niet te vroeg. Bovendien is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consument op 22 juni 2015 kon betalen en daarmee de registratie had kunnen voorkomen. De code A is dan ook technisch juist geplaatst. De bijzonderheidscodering 2 is eveneens technisch juist.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.5 De volgende vraag is of de BKR-registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd. 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.

3.6 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.7 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]

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

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De belangenafweging

3.9 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.7 tot en met 2.12. De kredietverstrekker heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.10 De commissie begrijpt dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties, maar is van oordeel dat de argumenten van de consument minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van de kredietverstrekker bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument.

3.11 Positief weegt voor de consument dat zij en haar man de schuldenproblematiek achter zich hebben gelaten. Ook is positief dat haar man al een aantal jaar een stabiel inkomen heeft en dat de consument erop vooruit is gegaan met haar inkomen. Daar staat echter tegenover dat het incassotraject moeizaam verlopen is en dat er ook andere schulden geweest zijn. Uit het BKR-overzicht bleek al dat de consument in dezelfde periode (tussen 2015 en 2019) ook andere schulden af te lossen had en zij heeft verklaard dat er bovendien meer schulden waren die niet in het overzicht opgenomen zijn. Zoals zorgpremies en de belastingdienst. Die hadden in de optiek van de consument en haar man meer prioriteit om zo snel mogelijk af te lossen. De commissie heeft er begrip voor dat het in deze omstandigheden een aantal jaar duurde voordat het krediet afgelost werd, maar stelt ook vast dat de schuldensituatie van de consument en haar man ernstig te noemen was. Naar het oordeel van de commissie is er ook nog geen sprake van een voldoende stabiele financiële situatie. De bewaarperiode van 5 jaar dient er ook toe dat de consument zich in een stabiele financiële kan brengen en houden. Al deze omstandigheden tegen elkaar afgewogen heeft tot de conclusie geleid dat de registraties nu niet verwijderd worden. Naar het oordeel van de commissie dient de consument, hoe zeer er ook begrip is voor de wens van de consument te verhuizen, nog langer beschermd te worden tegen overkreditering en dienen andere kredietverstrekkers gedurende die periode in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken aan de consument op de hoogte te zijn van het kredietverleden van de consument.

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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

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

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

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna 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. (…)

Artikel 39

1. (…)

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.

(…)