Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0909

(mr. R. Imhof, voorzitter, G. Alfrink, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Limited, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Bijzonderheidscodes 2, 1 en 3 met werkelijke einddatum 28 juni 2022. De consument stelt dat de registraties hem belemmeren bij het kopen van een eigen woning. De commissie is van oordeel dat de bijzonderheidscode 2 moet worden verwijderd in verband met het ontbreken van een opeisingsbrief, en dat de datum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum moeten worden gewijzigd. De belangenafweging valt in het nadeel van de consument uit. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen en voor het overige 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 en het aanvullende verweerschrift van Arrow; 4) de repliek van de consument en 5) 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 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 1999 een overeenkomst van doorlopend krediet afgesloten bij een rechtsvoorganger van Arrow met een kredietlimiet van € 51.000,-. Op het krediet zijn achterstanden ontstaan. Bij vonnis van 25 juni 2008 is de consument veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 27.240,96 plus rente.

2.2 De consument is in december 2017 toegelaten tot de wettelijke schuldsaneringsregeling (hierna: Wsnp). Bij vonnis van 20 april 2022 is aan de consument een schone lei verleend. Arrow heeft een bedrag van ongeveer € 28.000,- als oninbaar afgeboekt.

2.3 Arrow heeft het krediet laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Daarnaast heeft zij de volgende bijzonderheden laten registreren: een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 25 juli 2004, een bijzonderheids-code 1 (betalingsregeling) per 8 november 2012 en een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) per 28 juni 2022. Arrow heeft als werkelijke einddatum van het krediet 28 juni 2022 laten opnemen. Een achterstandscodering A, die Arrow ook had laten registreren, heeft zij verwijderd in 2023.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscoderingen op zijn naam uit het CKI van het BKR. De consument voert hiervoor de volgende argumenten aan.

- De achterstand is ontstaan door een samenloop van omstandigheden, waaronder een scheiding met alimentatieverplichtingen, gebrek aan inkomen en problemen met de boekhouder van zijn ondernemingen. De consument heeft, op één telefoontje na, geen schriftelijke sommaties van Arrow ontvangen.

- De consument wil graag een woning kopen. Hij woont op dit moment in bij zijn vriendin en haar (jong)volwassen kinderen. Hierdoor heeft hij te weinig rust en ruimte voor zichzelf. Als de consument de volledige bewaartermijn moet afwachten, komt hij vanwege zijn leeftijd niet meer in aanmerking voor een hypothecaire geldlening. Daarnaast moet de consument voor zijn onderneming, een taxibedrijf, een passende auto aanschaffen om een voor hem belangrijk contract te behouden.

- De financiële situatie is goed. De onderneming van de consument, die hij in augustus 2022 is gestart, loopt goed. Hij beschikt over spaargeld en spaart maandelijks een groot deel van zijn inkomen. Hij heeft geen andere schulden en vormt geen financieel risico.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar deze zaak om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of Arrow de bijzonderheidscoderingen in het CKI van het BKR, die op naam van de consument zijn gesteld, moet aanpassen of verwijderen. De commissie is van oordeel dat Arrow dit deels moet doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Enkele coderingen moeten worden verwijderd of aangepast

3.2 De commissie zal eerst de technische juistheid van de coderingen beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de coderingen terecht zijn geplaatst.

3.3 Niet in geschil is dat (de rechtsvoorganger van) Arrow het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI. De commissie stelt stevens vast dat Arrow de achterstandscodering A heeft verwijderd.

De bijzonderheidscode 2

3.4 Voor de commissie is onvoldoende komen vast te staan dat Arrow het krediet op of rond 25 juli 2004 heeft opgeëist. In het dossier ontbreekt namelijk een opeisingsbrief of andere brieven waaruit dit kan worden afgeleid. Hoewel voor een bijzonderheidscode 2 geen vooraankondigingsbrief is vereist, dient wel vast te staan dat het krediet daadwerkelijk is opgeëist en dit kan de commissie niet vaststellen. De commissie is daarom van oordeel dat de bijzonderheidscode 2 moet worden verwijderd.

De bijzonderheidscode 2 en de werkelijke einddatum

3.5 Uit het dossier blijkt dat de consument het Wsnp-traject op 20 april 2022 met een schone lei heeft afgerond. In lijn met haar eerdere uitspraken[1] is de commissie van oordeel dat de datum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum daarmee op 20 april 2022 moeten worden gesteld, in plaats van op 28 juni 2022.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de bijzonderheidscode 2 moet worden verwijderd en dat de datum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum moeten worden gewijzigd naar 20 april 2022.

3.7 De commissie zal vervolgens op grond van een belangenafweging beoordelen of de overgebleven coderingen ook moeten worden verwijderd.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2023-0039 en 2022-0949, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Het beoordelingskader

3.8 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.9 De registratie houdt een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[2]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de bank. Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan deze belangen.

3.10 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 staakt deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.11 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op grond 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. De commissie merkt hierbij op dat de consument heeft aangegeven dat hij de benodigde passende auto inmiddels heeft aangeschaft van zijn spaargeld, zodat de commissie dit belang buiten beschouwing zal laten.

De belangenafweging

3.12 Het is voor de commissie begrijpelijk dat de consument over eigen woonruimte wenst te beschikken en dat hij daarvoor een woning wil kopen en een hypothecaire lening wil aangaan. Het is de commissie daarnaast ook niet ontgaan dat de consument hard heeft gewerkt om zijn financiële situatie te verbeteren. Maar de commissie is van oordeel dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen het risico op overkreditering en dat het belangrijk is dat potentiële kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van de krediet-historie van de consument. Voor dit oordeel zijn de volgende omstandigheden van belang.

3.13 Vaststaat dat sprake is geweest van een hoge schuldenlast en dat deze schulden niet allemaal zakelijk van aard waren.

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

Arrow heeft een substantieel bedrag en daarmee een groot deel van haar vordering moeten afboeken. Uit de financiële gegevens van de consument blijkt dat zijn financiële situatie pas sinds 2023 is verbeterd. Op dit moment is het daarom te vroeg om aan te nemen dat sprake is van een duurzame financieel stabiele situatie. Daar komt bij dat van de bewaartermijn van vijf jaar nog geen drie jaar zijn verstreken. Gelet op deze omstandigheden moet het belang van Arrow bij handhaving van de (overgebleven) bijzonderheidscoderingen op dit moment zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.14 De commissie geeft de consument ten slotte nog mee dat de consument zich opnieuw tot Arrow kan richten met het verzoek om de bijzonderheidscoderingen te verwijderen. Zij kan zich voorstellen dat Arrow op een later moment een andere afweging zal maken als de resultaten van zijn onderneming over 2024 tenminste aantoonbaar vergelijkbaar zijn met die van 2023 en de consument nog steeds een belang heeft bij verwijdering van de coderingen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Arrow binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- de bijzonderheidscode 2 moet laten verwijderen uit het CKI van het BKR;
- de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum moet laten aanpassen naar 20 april 2022 in het CKI van het BKR.

De commissie wijst het meer of anders gevorderde 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 wet- en regelgeving

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:

(...)

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;

(...)

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.

(...)