Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0754

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

Datum uitspraak	9 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument verzoekt om een belangenafweging. Volgens de consument wegen zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder dan het belang van Arrow bij handhaving ervan. De commissie oordeelt dat op dit moment de combinatie van factoren die moeten worden meegenomen in de belangenafweging niet leiden tot een afweging in het voordeel van de consument. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het 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 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 enig moment in 2011 een kredietovereenkomst afgesloten bij – destijds – Wehkamp Finance B.V. met een limiet van € 4.800,-. De vordering is gecedeerd aan Arrow waarvoor Vesting Finance Servicing B.V. de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) beheert. Het krediet is geregistreerd in het CKI van de Stichting BKR.

2.2 Op enig moment in 2016 en 2017 zijn er achterstanden ontstaan in de terugbetaling van het krediet. Daarop heeft Arrow op 29 december 2017 de achterstandscode A (Achterstand) laten registreren in het CKI van de Stichting BKR. Arrow heeft daarnaast op 29 december 2017 ook de bijzonderheidscode 2 (Opeising) laten registreren.

2.3 De consument heeft een betalingsregeling getroffen en op 22 september 2022 is de vordering volledig voldaan. Arrow heeft daarop 22 september 2022 als werkelijke einddatum laten registreren.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de aan zijn naam gekoppelde registraties in het CKI van de Stichting BKR.

2.5 De consument verzoekt om een belangenafweging. Volgens de consument weegt zijn belang bij verwijdering van de registraties zwaarder dan het belang van Arrow bij handhaving ervan. De consument wil namelijk een huis kopen. Hij en zijn partner hebben een kind gekregen en hij wil daarom graag groter gaan wonen. De consument kan vanwege de registraties van Arrow echter geen lening krijgen.

2.6 De consument zit in een gezonde financiële situatie. Hij heeft wat spaargeld en een stabiel inkomen. De consument heeft zich aan de betalingsafspraken gehouden en heeft het krediet afbetaald. Daarnaast heeft een andere kredietverstrekker die ook een achterstandscodering in het CKI van de Stichting BKR heeft geplaatst toegezegd deze te zullen verwijderen als de registratie van Arrow wordt verwijderd. De bank waar de consument eveneens een krediet met achterstandscodering heeft gehad, heeft ook toegezegd dat de consument wel nog een lening kan krijgen met de achterstands-codering van de bank als de coderingen van de andere kredietverstrekkers verwijderd worden. Ter onderbouwing hiervan heeft de consument een e-mail van 15 juni 2023 overgelegd. Als de registraties verwijderd worden, dan kan de consument dus een lening bij de bank aangaan.

Het verweer

2.7 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 gaat het om?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties uit het CKI van de Stichting BKR zwaarder wegen dan het belang van Arrow bij handhaving ervan. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hieronder toe.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.2 De consument betwist niet de technische juistheid van de registraties, maar vraagt uitsluitend om een belangenafweging. Dit verzoek 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-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Arrow 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]

3.4 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.[2]

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 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

3.6 De consument heeft aangegeven graag een huis te willen kopen om daar met zijn jonge gezin te kunnen wonen. Hij kan echter geen hypotheek afsluiten vanwege de registraties. De consument heeft spaargeld en een vast inkomen. De consument wordt nu onevenredig in zijn belangen geschaad. Arrow is daarentegen van mening dat de registraties niet verwijderd moeten worden. Arrow verwijst daarbij onder andere naar de hoogte van de vordering, het incassotraject en de korte tijd die er zit tussen de werkelijke einddatum en het verzoek van de consument.

3.7 De commissie begrijpt de situatie waar de consument in zit. De consument lijkt in een sociale huurwoning te zitten met een jong gezin en hij wil graag wat groter gaan wonen. Daar staat tegenover dat de vordering waar het om gaat relatief hoog is geweest en dat Arrow veel moeite heeft moeten doen om het bedrag te innen. Zo zijn er verschillende betalingsregelingen afgesproken die de consument niet altijd lijkt te zijn nagekomen. Pas vanaf 2018 lijkt de betalingsregeling te zijn nagekomen.

3.8 Daar komt bij dat de consument meerdere achterstands- en bijzonderheidscoderingen heeft gehad. Weliswaar zijn ze allemaal geëindigd, maar alle coderingen vallen nog binnen de vijfjaarstermijn en zijn relatief jong. Dit geldt ook voor de werkelijke einddatum van de vordering van Arrow. Op het moment van deze uitspraak is slechts iets meer dan een jaar van de vijfjaarstermijn verstreken. Dat maakt dat in dit geval er te weinig tijd verstreken is om meer zekerheid te hebben dat er sprake is van een financieel stabiele situatie in de positieve zin en dat er geen nieuwe schulden zullen ontstaan. Dat een van de kredietverstrekkers heeft toegezegd de registraties te zullen verwijderen als Arrow de registraties ook verwijdert, betekent nog altijd dat de registraties van de bank blijven bestaan. Hoewel de consument in de e-mail van de bank van 15 juni 2023 leest dat hij dan een hypotheek zou kunnen krijgen, leest de commissie dit niet met zoveel woorden in de e-mail.

3.9 De combinatie van de hoogte van de oorspronkelijke vordering, de moeite die het Arrow heeft gekost om de vordering te innen en de korte termijn tussen de werkelijke einddatum en het verwijderingsverzoek van de consument maken dat op dit moment het belang van de consument bij verwijdering van de registraties niet zwaarder weegt dan het belang van Arrow bij handhaving ervan. Deze belangenafweging kan in de toekomst bij gelijkblijvende of verbeterde financiële positie van de consument anders uitvallen.

Conclusie

3.10 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat op dit moment de registraties niet hoeven te worden verwijderd. De klacht is 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.

(…)