Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0542
(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Datum uitspraak	: 27 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI. De consument stelt dat deze negatieve registratie disproportioneel is. Niet gebleken is dat de rechtsvoorganger van Arrow aan haar verplichting heeft voldaan om voor de achterstandsmelding een vooraankondiging aan de consument te versturen. De commissie heeft geoordeeld dat in dit geval de achterstandsmelding uit het CKI dient te worden verwijderd. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registratie (bijzonderheidscode 2) en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat het belang van Arrow dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De consument heeft over twee financiële dienstverleners klachten ingediend die bij Kifid apart geregistreerd staan onder de nummers [nummer 1] en [nummer 2]. De commissie heeft beide klachten gelijktijdig behandeld tijdens de mondelinge behandeling van 9 juni 2022. Deze uitspraak heeft enkel betrekking op de klacht van de consument tegen Arrow.

1.2 De commissie beslist op basis van haar 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.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juni 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.4 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 Op 29 juli 2009 heeft de consument een krediet afgesloten bij LaSer Nederland B.V. (hierna: 'LaSer'). Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: 'CKI') van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 'Stichting BKR').

2.2 Nadat er betalingsproblemen zijn ontstaan heeft LaSer de consument in december 2014 een vooraankondiging verstuurd.

2.3 LaSer heeft de vordering op de consument bij akte van 5 november 2015 verkocht aan Arrow. Vanwege het uitblijven van betaling heeft Arrow medio 2016 het openstaande saldo opgeëist. Vervolgens heeft Arrow per 1 juli 2016 de bijzonderheidscode 2 laten plaatsen in het CKI. Per 31 oktober 2016 heeft Arrow in het CKI een achterstands-melding (A) aan het krediet laten toevoegen.

2.4 Begin 2017 heeft de consument zich aangemeld voor de minnelijke schuldsanering natuurlijke personen. De consument is vanwege onvoldoende medewerking van de schuldeisers niet toegelaten.

2.5 Op 20 maart 2017 is de consument toegelaten tot de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). Arrow heeft haar vordering van € 873,09 ingediend. Op 27 december 2017 is de Wsnp beëindigd en is het faillissement van de consument uitgesproken. Per 21 december 2018 vond goedkeuring plaats van de slotuitdelingslijst en Arrow heeft een bedrag van € 266,20 ontvangen.

2.6 Op 18 juni 2020 heeft de consument het resterende saldo van € 720,42 voldaan en heeft Arrow de praktisch laatste aflossingsdatum laten plaatsen in het CKI.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de registratie. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat deze negatieve registratie een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd is met de beginselen van proportionaliteit. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument woont een deel van de tijd bij zijn oom in Herten en het andere deel bij zijn vriendin in Hellevoetsluis. De consument wenst graag samen met zijn vriendin een woning te kopen en de negatieve registratie vormt een belemmering bij het verkrijgen van een hypotheek.
- De schuld is ontstaan omdat zijn werkgever vanaf mei 2014 tot en met maart 2016 achterstallig was in het betalen van het loon. In maart 2016 is zijn werkgever failliet gegaan en ter compensatie heeft de consument over die periode slechts 12 weken loon vergoed gekregen.

Voor het uitspreken van het faillissement heeft de consument een andere werkgever gevonden en sindsdien heeft hij een stabiel inkomen, is hij zijn financiële verplichtingen nagekomen en heeft hij de schulden terugbetaald. De financiële sector hoeft dan ook niet te worden beschermd tegen de consument.

Het verweer

2.8 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Arrow de registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. Voor de achterstandsmelding wordt deze vraag door de commissie bevestigend beantwoord. Voor de registratie van de bijzonderheidscode 2 wordt deze vraag ontkennend beantwoord. Dit wordt hierna toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat Arrow op grond van het tussen haar en Stichting BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is Arrow verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden. Verder rust op Arrow de verplichting om een melding te doen als een consument een bepaalde periode niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Arrow moet ook een melding bij Stichting BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.

Is de registratie A2 technisch juist?

3.3 Niet in geschil is dat partijen een kredietovereenkomst zijn aangegaan. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst in het CKI. Wat de A betreft, is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument eind 2014 niet aan zijn betalingsverplichtingen richting LaSer kon voldoen en LaSer aan haar verplichting heeft voldaan om een vooraankondiging aan de consument te versturen. Uit het CKI blijkt niet dat LaSer vervolgens een achterstandsmelding heeft gedaan. Na overname van de vordering eind 2015 heeft Arrow vanwege het uitblijven van betaling per 31 oktober 2016 in het CKI een achterstandsmelding aan het krediet laten toevoegen. Niet gebleken is dat Arrow op dat moment aan haar verplichting tot het doen van een schriftelijke vooraankondiging heeft voldaan. De door LaSer eind 2014 verstuurde brief aan de consument kan gelet op de verstreken tijd niet kwalificeren als geldige voor-aankondiging voor de achterstandsmelding per 31 oktober 2016. Hieruit volgt dat deze uit het CKI dient te worden verwijderd.

3.4 Wat de 2 betreft, is de commissie van oordeel dat deze op juiste gronden in het CKI is geplaatst. Arrow heeft betaling van de gehele vordering van de consument opgeëist en deze code kort daarna laten plaatsen. Verwijdering van de bijzonderheidscode 2 is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Belangenafweging

3.5 In het kader van het verzoek van de consument om te beoordelen of de registratie proportioneel is, zal de commissie een belangenafweging maken tussen het door de consument aangevoerde belang en het doel dat de registratie in het CKI dient. Bij die weging van het doel van de registratie tegen het belang, de rechten en vrijheden van de consument moet rekening gehouden worden met het volgende. De consument moet aangeven waarom in zijn specifieke geval de registratie moet worden verwijderd. De consument moet dit belang concreet maken en onderbouwen. Arrow moet op haar beurt aangeven en onderbouwen dat ondanks de bijzondere omstandigheden die de consument aanvoert, het belang dat volgt uit de doelstelling van het CKI (dat is gericht op voorkoming van overkreditering) nog steeds en zwaarder weegt en daarom (dwingend) rechtvaardigt dat het verzoek wordt afgewezen.[1]

3.6 Bij de mondelinge behandeling heeft de consument toegelicht dat hij in 2012 gescheiden is van zijn toenmalige echtgenote. Na verkoop van de echtelijke woning heeft de consument een huurwoning betrokken. De consument had moeite met het voldoen van de maandelijkse lasten, heeft de huurovereenkomst opgezegd en is bij zijn oom ingetrokken. Hier woont hij nog steeds. Vanwege de schuldensituatie heeft de consument zich in de periode 2014 - 2017 meerdere keren gewend tot de gemeente voor een minnelijke schuldsaneringsregeling. Naar zeggen van de consument verliep dit traject, mede door zijn verhuizing naar een andere gemeente, erg traag. Uit de stukken blijkt dat de aanvraag één keer is afgewezen vanwege onvoldoende medewerking van de schuldeisers. Begin 2017 heeft de consument een beroep gedaan op de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (hierna: Wsnp) en is in maart 2017 het Wsnp-traject gestart. Op 27 december 2017 is het traject beëindigd en is het faillissement van de consument uitgesproken. Uiteindelijk is beslag gelegd op het loon van de consument en heeft de consument de vorderingen van alle schuldeisers voldaan.

3.7 Arrow heeft toegelicht waarom zij vindt dat de registratie moet worden gehandhaafd. Arrow heeft daarbij gewezen op haar wettelijke verplichting om deel te nemen aan een vorm van registratie ter zake door kredietaanbieders aan (in dit geval) consumenten verstrekte kredieten. Het doel van deze verplichting is tweeledig.

---

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl en artikel 21 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Enerzijds dient het ertoe om consumenten te beschermen tegen overkreditering. Anderzijds levert die registratie in het CKI van Stichting BKR de mogelijkheid om risico's bij kredietverlening te beperken en om misbruik en fraude te voorkomen en te bestrijden. Arrow heeft aangegeven dat het belang van de consument niet dusdanig is dat de reguliere bewaartermijn van vijf jaar moet worden ingekort. Hiernaast heeft Arrow aangevoerd dat er een lange periode geen sprake was van een correct maandelijks betalingsverloop en haar onvoldoende is gebleken dat nu sprake is van een financiële stabiele situatie. Verder heeft Arrow aangevoerd dat bij de belangenafweging voor haar van belang is dat de consument na het uitspreken van het faillissement geen contact heeft opgenomen met haar.

3.8 Bij de belangenafweging spelen een aantal voor de consument positieve omstandigheden, maar ook een aantal negatieve omstandigheden. Positief is dat de consument in 2015 geen verwijt kan worden gemaakt bij het ontstaan van de achterstanden, hij op dat moment net een vervelende privé-situatie achter de rug had, hij zelf op zoek is gegaan naar hulp, hij nog voor het faillissement van zijn werkgever was uitgesproken een andere baan had gevonden en na zijn persoonlijke faillissement zijn verantwoordelijkheid heeft genomen door de vorderingen van alle schuldeisers volledig te voldoen. De consument heeft zijn financiële situatie op orde gekregen en is inmiddels volledig schuldenvrij. Toch is dat bij elkaar onvoldoende om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen. Hierbij speelt mee dat sprake geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en de afwikkeling van de schuld van vrij recente datum is. Het is voor de commissie onduidelijk waarom het Wsnp-traject niet is gelukt en in hoeverre de consument daarvan en dus van de lange duur van het traject en het faillissement dat daarop is gevolgd een verwijt kan worden gemaakt. Ook speelt mee dat de consument niet heeft aangegeven dat sprake is van een schrijnende situatie.

Conclusie

3.9 De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd Arrow andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat Arrow een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Arrow de achterstandsmelding in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige of meer gevorderde wordt afgewezen

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.