Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-1014

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	29 december 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 het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op haar naam. De commissie oordeelt dat het belang bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De vordering wordt 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 en 3) het verweerschrift van Arrow. De consument is in de gelegenheid gesteld om repliek te voeren, maar heeft daarvan afgezien.

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 in juni 2014 een goederenkrediet afgesloten bij Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) met een limiet van € 1.791,-. Met dat krediet heeft zij een aantal producten aangeschaft.

2.2 In verband met een achterstand van drie maanden in de betaling van de maandelijkse termijnen voor het krediet, heeft Wehkamp de consument op 22 juni 2015 per brief verzocht de achterstand binnen vijf dagen te voldoen.

De consument is er daarbij op gewezen dat Wehkamp verplicht is de achterstand te melden in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) als zij de achterstand niet binnen de gestelde termijn betaalt.

2.3 Op 27 juni 2015 heeft Wehkamp een achterstandscode laten registreren in het CKI van het BKR.

2.4 Vanwege het uitblijven van betaling heeft Wehkamp de vordering volledig opgeëist. De consument is hierover per brief geïnformeerd op 26 juni 2015. Wehkamp heeft op 21 augustus 2015 een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registeren in het CKI van het BKR.

2.5 De vordering op de consument is in augustus 2015 overgenomen door Arrow. De consument is hierover per brief geïnformeerd op 25 augustus 2015. Zij is tevens verzocht het openstaande saldo van op dat moment € 1.846,41 binnen vijf dagen te voldoen. In de periode tot juli 2017 heeft Vesting Finance de consument namens Arrow nog meermaals tevergeefs verzocht de openstaande vordering te voldoen.

2.6 In verband met de schuldenproblematiek van de consument is zij per 25 juli 2017 door de rechtbank Rotterdam onder beschermingsbewind geplaatst. Op 9 september 2019 is Vesting Finance door de gemeente Rotterdam verzocht opgave van de openstaande schuld te doen. De openstaande schuld bedroeg op dat moment € 2.887.77.

2.7 Bij brief van 27 september 2019 is aan Vesting Finance medegedeeld dat de totale schuld-positie van de consument € 22.796,08 bedroeg en is het voorstel gedaan tot betaling van 18,56% van de vordering van Vesting Finance, te weten een bedrag van € 536,02. Op 24 oktober 2019 is Vesting Finance geïnformeerd dat alle schuldeisers met het voorstel akkoord zijn gegaan.

2.8 Op 1 november 2019 is het bedrag van € 536,02 door Arrow ontvangen. Het restant van de vordering is afgeboekt. In het CKI van het BKR is per die datum een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd.

De klacht en vordering

2.9 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op haar naam en stelt dat haar belang dusdanig zwaarwegend is dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Zij voert daartoe het volgende aan.

- De schulden zijn ontstaan als gevolg van psychische problemen. Haar echt-scheiding en trauma's uit het verleden hebben hier invloed op gehad en zij had geen sociaal netwerk om op terug te vallen.

- De consument heeft al jaren de wens om een woning te kopen en haar woonlasten te verlagen. Op dit moment woont zij in een huurwoning met relatief hoge kosten. Zij ervaart daarnaast regelmatig overlast van haar onderbuurman. Een andere woning zou haar kwaliteit van leven ten goede komen. Het vinden van een andere geschikte huurwoning lukt haar echter niet vanwege een tekort aan (sociale) huurwoningen. Zij is daarom aangewezen op het kopen van een woning. Door de (negatieve) BKR-registraties is dat momenteel echter niet mogelijk.
- Na het succesvol doorlopen van een schuldregeling bij de Gemeentelijke Kredietbank Rotterdam is de consument financieel stabiel. Zij heeft een vaste baan en er zijn geen nieuwe schulden ontstaan.

Het verweer

2.10 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 draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of Arrow de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Arrow dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat Arrow op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is Arrow verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is Arrow verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als Arrow de vordering heeft opgeëist, moet zij daar melding van maken en wordt een bijzonderheidsdode 2 geregistreerd.[4] Als er een bedrag door Arrow wordt afgeboekt, wordt een bijzonderheidscode 3 geregistreerd.[5] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan in de aan Arrow verschuldigde maandelijkse termijnen. Voordat zij een achterstandscode laat registreren is Arrow echter ook verplicht om een vooraankondigingsbrief aan de consument te sturen waarin zij haar waarschuwt voor de achterstand en haar wijst op de verplichting om daar melding van te maken bij het BKR. Arrow heeft aangetoond dat zij de consument op 22 juni 2015 per brief heeft gewaarschuwd voor de achterstand en heeft gewezen op de verplichting om melding te maken van de achterstand. Daarmee is voldaan aan het vereiste van het versturen van een vooraankondigingsbrief.

3.4 Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2 stelt de commissie vast dat de vordering is opgeëist en dat de consument daarover is geïnformeerd op 26 juni 2015. Hierover bestaat geen discussie tussen partijen. Ook staat niet ter discussie dat een gedeelte van de schuld is afgeboekt.

3.5 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat de registraties in overeenstemming zijn met het reglement CKI en daarom terecht zijn geplaatst.

Belangenafweging

3.6 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat zij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De BKR-registraties houden 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. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Arrow) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.8 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[6]

3.9 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.

3.10 De door de consument aangevoerde belangen en omstandigheden die volgens haar aanleiding geven de registraties te verwijderen zijn hiervoor onder 2.9 weergegeven. Arrow heeft ter onderbouwing van het belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Arrow is verplicht om melding te maken van bijzonderheden in het kader van overeengekomen betalingsverplichtingen. Terechte registraties mogen alleen verwijderd worden als sprake is van een dusdanig groot persoonlijk belang dat het belang van het in stand houden van de registraties daarvoor moet wijken. Dat de consument een woning wil kopen is onvoldoende zwaarwegend. Het is ook niet gebleken dat de consument geen financiering kan krijgen, omdat geen afwijzing van een kredietverstrekker is overgelegd. Ook speelt mee dat niet voldoende is gebleken dat sprake is van een stabiele financiële situatie. Verder wijst Arrow erop dat het ongeveer vierenhalf jaar heeft geduurd voordat slechts een gedeelte van de vordering werd betaald en heeft Arrow het restant moeten afboeken. Ook de overige schuldeisers hebben bedragen moeten afboeken. Vanwege de genoemde omstandigheden moeten de BKR-registraties volgens Arrow blijven staan.

3.11 De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Er is sprake geweest van een problematische schulden-situatie die ten minste ruim vierenhalf jaar heeft aangehouden. De totale schuldenpositie was niet gering. De consument is daar weliswaar uitgekomen, maar daarin heeft een belangrijke rol gespeeld dat haar schuldeisers een groot deel van hun vorderingen hebben afgeboekt. Het weegt in het voordeel van de consument dat zij na het aflopen van het beschermingsbewind geen nieuwe schulden heeft gemaakt en dat vier jaar van de totale bewaartermijn van vijf jaar voor BKR-registraties is verstreken. Gelet op de omvang van de betalingsproblemen is het volgens de commissie echter te vroeg om tot verwijdering van de registraties over te gaan en dient de consument nog langer beschermd te worden tegen overkreditering. Daar komt bij dat deze negatieve registratie niet de enige negatieve registratie is of tot recent was. Daarnaast is het naar het oordeel van de commissie van belang dat andere potentiële kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken.

[6] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.12 Verder weegt de commissie mee dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat het kopen van een woning in haar specifieke situatie noodzakelijk is. Hoewel de wens om een woning te kopen begrijpelijk is, ook gelet op de overlast die zij van haar onderbuurman ervaart, levert dat op zichzelf onvoldoende grond om tot het verwijderen van de BKR-registraties over te gaan. Waarom het voor de consument geen optie is om een andere woning te huren is door haar onvoldoende onderbouwd. Het is de commissie ook niet gebleken dat de consument deze optie onderzocht heeft. Ook weegt zij mee dat weliswaar sprake is van een vast dienstverband met een vast salaris, maar dat niet is komen vast te staan dat nu al sprake is van een financieel stabiele situatie omdat er onvoldoende informatie is aangeleverd over haar lasten en of zij eventuele toekomstige financiële tegenvallers kan dragen.

3.13 Op basis van alle hiervoor genoemde omstandigheden ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst de vordering af.

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 het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2023 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Algemeen Reglement CKI 1 juli 2023

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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.

(...)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 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.

(...)