Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0144

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	16 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Limited, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-coderingen. De consument vordert vroegtijdige verwijdering van de BKR-coderingen die op haar naam in het CKI zijn geplaatst. Zij stelt dat die coderingen disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en het belang van de consument bij verwijdering ervan. De uitkomst van deze belangenafweging is dat het belang van Arrow zwaarder weegt dan het belang van de consument. Het is om deze reden dat de vordering van de consument 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 op het verweer te reageren waarbij haar vanwege het uitblijven van een reactie een laatste termijn is verleend. De repliek van de consument is buiten die termijn en daarmee te laat ontvangen. Het is om deze reden dat de repliek niet in deze procedure wordt meegenomen. Desgevraagd heeft de gemachtigde van consument laten weten dat haar klacht wordt gehandhaafd.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M.A.M. Karsten, kantoorhoudende te Amsterdam.
Arrow is in deze zaak vertegenwoordigd door gemachtigde 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 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 2008 bij een rechtsvoorganger van Arrow een aflopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten van € 642,- om een laptop aan te schaffen. Arrow heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals Arrow, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Kort na het afsluiten van het krediet zijn achterstanden ontstaan in de betaling van de maandtermijnen. Omdat die achterstanden niet werden ingelopen heeft Arrow een A-code (achterstand) in het CKI laten opnemen. Arrow heeft dit krediet vervolgens opgeëist en de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.

2.3 Op 28 maart 2019 is de consument door de kantonrechter onder bewind gesteld op grond van verkwisting of het hebben van problematische schulden. Arrow heeft toen haar gespecificeerde vordering bij de aangestelde bewindvoerder ingediend.

2.4 Op 9 januari 2020 heeft gemeentelijke Kredietbank West-Brabant Arrow geschreven dat de consument met haar een schuldregelingsovereenkomst heeft afgesloten en Arrow uitgenodigd informatie over haar vordering op de consument toe te sturen. Nadat Arrow hieraan heeft voldaan, ontvangt zij op 27 februari 2020 het bericht dat de schuldregeling is beëindigd omdat de consument is verhuisd buiten het werkgebied van de Kredietbank.

2.5 Per brief van 15 februari 2021 heeft Kredietbank Nederland Arrow bericht dat de consument vanwege haar problematische schuldensituatie een schuldregelingsovereenkomst met haar heeft gesloten en Arrow verzocht de hoogte van de vordering door te geven. Arrow heeft hierop laten weten dat haar vordering € 512,26 bedraagt.

2.6 Op 19 april 2021 heeft de Kredietbank Nederland Arrow geschreven dat gebleken is dat de schuldenpositie van de consument problematisch is. Haar schuldenpakket bestaat uit € 290,83 aan wettelijk preferente vorderingen en € 66.247,79 aan concurrente vorderingen. Arrow gaat akkoord met het betalingsvoorstel van € 12,78 tegen finale kwijting. Op 16 november 2021 heeft Arrow een hoger bedrag ontvangen, te weten € 17,27.

2.7 Nadat Arrow het verwijderingsverzoek van de consument heeft afgewezen, heeft zij zich tot Kifid gewend. Tijdens de onderhavige procedure heeft Arrow medegedeeld dat de A-code uit het CKI is verwijderd omdat de vooraankondigingsbrief ontbreekt en de codering daarmee technisch niet juist is. De huidige coderingen in het CKI betreffen een 2 (opeising) per 27 november 2009 en een 3 (afboeking tegen finale kwijting) met 16 november 2021 als werkelijke einddatum.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over de BKR-coderingen en vordert dat deze vroegtijdig worden verwijderd. De consument draagt daarvoor de volgende argumenten aan.

2.9 De coderingen zijn disproportioneel. Niet alleen omdat die coderingen een negatieve invloed hebben op de financiële levenssfeer van de consument maar ook vanwege haar zwaarwegende belang bij het verwijderen ervan.

2.10 De financiële situatie van de consument is stabiel. Zij kan met haar salaris haar vast lasten betalen. De consument werkt vanaf 17 maart 2023 op basis van een tijdelijk dienstverband voor 24 uur per week. Zij heeft om haar werk te kunnen bereiken een auto nodig en wil daarvoor een leasecontract afsluiten maar dat lukt niet vanwege de coderingen.

2.11 De consument stelt hiernaast de auto nodig te hebben om als zzp-er te kunnen werken. Zij moet als zzp-er diverse adressen bezoeken en is daarvoor afhankelijk van eigen vervoer. Omdat de scholen weer zijn begonnen kan de consument alleen avonddiensten aannemen. Zij werkt dan tot laat en kan vanwege de dienstregeling van het busvervoer 's avonds niet meer thuis komen. Het afsluiten van een leasecontract lukt haar echter niet. Die leasemaatschappijen die ondanks de coderingen wel een contract willen afsluiten stellen als eis dat de inschrijving bij de Kamer van Koophandel zes maanden of een jaar moet zijn. De consument voldoet niet aan deze voorwaarde.

2.12 Buiten de onderhavige coderingen zijn er geen andere coderingen. Zowel de Kredietbank West-Brabant als de Kredietbank Nederland hebben de coderingen verwijderd nadat de consument daarom vroeg.

2.13 De onderliggende vordering betreft een laag bedrag. De vordering van € 512,- is betaald, aldus de consument.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of Arrow de coderingen in het CKI van het BKR vroegtijdig en daarmee voor 16 november 2026 moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat Arrow hiertoe niet gehouden is en licht dit oordeel hieronder toe.

3.2 Omdat gesteld noch gebleken is dat de coderingen technisch niet juist zouden zijn, zal de commissie de door de consument en Arrow gestelde belangen tegen elkaar afwegen.

Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG)[1]. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

Beoordelingskader van de belangenafweging

3.3 De registraties in het CKI 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. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[2]

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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.5 Dit betekent dat er dus een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds de belangen bij de handhaving van de coderingen en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de coderingen zijn hiervoor weergegeven in 2.9 tot en met 2.13. Arrow is van mening dat haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan en heeft hiervoor de volgende argumenten aangedragen.

3.7 Het belang om de coderingen te handhaven is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietverstrekkers.

---

[1] De relevante artikelen van de AVG staan in de bijlage.
[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

In dit kader wijst Arrow erop dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Of mogelijk de persoonlijke situatie van de consument tot de achterstand heeft geleid, doet hieraan niets af. De schuldenproblematiek van de consument was zeer problematisch. Het is aan de consument om in contact te blijven met haar schuldeisers en haar betalings-verplichtingen na te komen.

3.8 Arrow merkt voorts op dat de incasso van de vordering niet gunstig is verlopen. De incassopartner van Arrow heeft veel moeite moeten doen voordat - na meer dan twaalf jaar- de betrekkelijk lage vordering gedeeltelijk werd betaald. Van de bewaartermijn van vijf jaar is nog geen twee jaar verstreken.

3.9 Alhoewel het positief is dat de consument nu haar financiën beter op orde heeft, is niet duidelijk hoe hoog haar inkomsten uit haar tijdelijk dienstverband zijn. Deze inkomsten staan niet op de door de consument ingestuurde bankafschriften die onduidelijk zijn. Het saldo op de rekening en of de consument over spaargeld beschikt is daar ook niet uit af te leiden, aldus Arrow.

3.10 Voorts vindt Arrow dat de consument de noodzaak om een leasecontract af te sluiten niet voldoende heeft onderbouwd. Daarbij komt dat de consument op geen enkele wijze heeft aangetoond dat ze door de coderingen in het afsluiten van een dergelijk contract wordt belemmerd. Dat eventuele afwijzingen van leasemaatschappijen gebaseerd zouden zijn op de coderingen en niet op het gebrek aan financiële draagkracht van de consument, staat voor Arrow niet vast.

3.11 Arrow betwist de stelling van de consument dat zij de vordering heeft voldaan. De consument heeft niet aangetoond dat zij de gestelde betaling heeft gedaan. Onduidelijk is wanneer en op welke rekening de consument zou hebben betaald. Omdat Arrow de 'betaling' niet kan controleren houdt zij staande dat er geen betaling door of namens de consument is gedaan. De commissie is van oordeel dat, nu Arrow de betaling van de vordering heeft betwist, het aan de consument is om haar stelling dat zij de vordering heeft betaald te bewijzen. Dat bewijs heeft de consument niet geleverd.

3.12 De commissie is van oordeel dat Arrow met dit alles gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Dit heeft als gevolg dat de coderingen nu niet verwijderd hoeven te worden. Voor dit oordeel wordt allereerst van belang geacht dat de financiële stabiliteit van de consument niet is komen vast te staan. Niet alleen omdat het parttime arbeidscontract recent is ingegaan maar ook omdat de duur van dit tijdelijke contract onbekend is. Daarbij komt dat niet gebleken is wanneer de consument haar zzp-werkzaamheden is gestart, wat die werkzaamheden inhouden en welke inkomsten ze daaruit ontvangt. Of de consument naast haar zzp-werkzaamheden ook nog over haar tijdelijk arbeidscontract beschikt, is evenmin bekend. Voorts is in dit verband niet alleen van belang dat nog geen twee jaar van de bewaartermijn is verstreken, maar ook de mate en duur van de schuldenproblematiek van de consument. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel stabiel is.

3.13 Hiernaast is de commissie van oordeel dat, zoals ook door Arrow is gesteld, de noodzaak om een leasecontract af te sluiten onvoldoende is onderbouwd.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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)

In de Algemene verordening gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4. Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) *„persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijk 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 de 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. (...)