Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0055

(mr. R. Imhof voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	19 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Limited, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registratie in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Arrow bij handhaving van de registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering 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; 3) het verweerschrift van Arrow; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Arrow.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Arrow was aanwezig: de heer mr. [naam 1], legal counsel.

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 januari 2008 een kredietovereenkomst (hierna: het krediet) afgesloten bij LaSer Nederland B.V. (de rechtsvoorganger van Arrow). Het betrof een overeenkomst van uitgesteld betalen van € 349,- en een creditcard met een kredietlimiet van € 1.300,-. Met dit krediet is toen een laptop gekocht. Ook heeft de consument gebruik gemaakt van de creditcard.

2.2 Op enig moment zijn er achterstanden in de betaling van de maandtermijn van het krediet ontstaan. Als gevolg hiervan heeft de rechtsvoorganger van Arrow op 22 maart 2013 een achterstandsmelding A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geplaatst. Ook is het krediet opgeëist en heeft de rechtsvoorganger van Arrow op 21 juni 2013 een bijzonderheidscode 2 in het CKI geplaatst.

2.3 In 2013 heeft de consument een e-mail gestuurd aan Arrow waarin zij heeft gemeld dat zij dacht dat de maandtermijnen door haar moeder waren voldaan.

2.4 Per akte van 5 november 2015 is de schuld door LaSer Nederland B.V. verkocht aan Arrow. Arrow was vanaf toen verantwoordelijk voor de BKR-registratie. De consument is hierover bij brief van 12 februari 2016 geïnformeerd. Per brief van 7 juni 2017 heeft Arrow de consument gesommeerd tot betaling van de openstaande vordering.

2.5 Per e-mail van 7 juli 2020 heeft de consument een beroep gedaan op verjaring van de vordering. Dit beroep is door Arrow afgewezen. De vordering van Arrow (bestaande uit de hoofdsom en rente) bedroeg in juli 2020 € 3.453,96. Medio 2021 heeft de consument met Arrow een betalingsregeling van € 125,- per maand getroffen.

2.6 In februari 2023 heeft de consument Arrow gevraagd de registraties op haar naam uit het CKI te laten verwijderen. Dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.7 Tijdens de procedure bij Kifid heeft Arrow de achterstandsmelding A uit het CKI verwijderd, omdat zij niet meer beschikte over de verplichte vooraankondiging.

2.8 Op 23 oktober 2023 heeft de consument een laatste betaling verricht aan Arrow, waarmee de volledige schuld is voldaan. Arrow heeft om haar moverende redenen 23 juni 2020 als werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de negatieve registratie uit het CKI althans verkorting van de registratieduur.

2.10 Ten eerste stelt de consument dat de vordering van Arrow is verjaard. De laatste correspondentie met Arrow heeft in 2013 plaatsgevonden. Toen de consument in 2020 contact opnam met Arrow, waren er al vijf jaar sinds de laatste correspondentie met Arrow verstreken.

2.11 Ten tweede stelt de consument dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument woonde ten tijde van het aangaan van het krediet bij haar moeder. Haar moeder was dementerende en de consument was jarenlang haar mantelzorger. Haar moeder verstopte, als gevolg van haar ziekte, alle post, waaronder ook de brieven van Arrow en andere schuldeisers. Hierdoor heeft de consument geen brieven gezien. Bovendien verkeerde de consument in de veronderstelling dat haar moeder de maandtermijnen voor het krediet had betaald. Dit heeft ze in 2013 ook aan Arrow bericht.
- Het was een moeilijke tijd voor de consument. Vanaf 2015 is de consument bezig met het aanpakken van haar schulden. Ze heeft hierin zelf haar verantwoordelijkheid genomen. Zo heeft ze met verschillende schuldeisers, waaronder Arrow, een betalingsregeling getroffen. Vanaf 2014 tot 2020 was er door een andere schuldeiser ook beslag gelegd op haar inkomen. Zij is deze betalingsregelingen nagekomen en heeft inmiddels alle schulden afgelost. Ze wil nu graag verder met haar leven en het verleden achter zich laten.
- In 2020 heeft de consument geconstateerd dat zij een BKR-registratie van Arrow had en zij heeft toen zelf contact opgenomen met Arrow. Arrow heeft al die jaren geen enkele moeite gedaan om de consument te contacteren. Andere schuldeisers hebben dat wel gedaan. In 2021 heeft de consument een betalingsregeling met Arrow getroffen. Deze is zij correct nagekomen en op 16 oktober 2023 heeft ze de laatste betaling verricht, waarmee de vordering van Arrow volledig is voldaan.
- De registraties belemmeren de consument en haar echtgenote bij het verkrijgen van een financiering voor medische behandelingen die samenhangen met hun kinderwens. Deze financiering is vanwege hun privésituatie, dringend gewenst. Mede door haar leeftijd, heeft de consument geen tijd om te wachten tot het einde van de vijfjaarsperiode.
- Zes jaar lang heeft de consument van € 800,- per maand geleefd. Sinds 2,5 jaar heeft ze een goede baan bij een hightechbedrijf en heeft ze ook een goed inkomen. Ze heeft een paar honderd euro op haar spaarrekening.

Het verweer

2.12 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 Deze zaak draait om de vraag of Arrow de BKR-registratie (thans enkel nog een bijzonderheidcode 2) moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat Arrow de BKR-registratie niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Verjaring

3.2 Niet in geschil is dat partijen het krediet zijn aangegaan. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst in het CKI. Ook is tussen partijen op zichzelf niet in geschil dat de BKR-registratie door Arrow terecht zijn geplaatst.

3.3 De consument stelt in de eerste plaats de vordering van Arrow op haar al verjaard is. Om die reden dient de BKR-registratie verwijderd te worden. Naar het oordeel van de commissie kan het beroep op verjaring echter niet slagen. De consument heeft de schuld immers terugbetaald. Zelfs indien een verjaringstermijn zou zijn verstreken, dient een beroep op verjaring gedaan te worden en blijft de vordering zolang dat niet is gedaan opeisbaar en verschuldigd. De consument kan niet met terugwerkende kracht een beroep doen op verjaring.[1] Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 Nu de commissie van oordeel is dat het beroep op verjaring niet slaagt, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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 (consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 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.[3]

[1] GC Kifid nr. 2022-1095.
[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient Arrow aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.8 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.

Belangenafweging

3.9 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registraties zijn beknopt weergegeven in overweging 2.11. De consument heeft in de schriftelijke stukken alsook tijdens de mondelinge behandeling uitvoerig haar privésituatie toegelicht en haar belangen bij verwijdering van de registraties nader uitgelegd. Omdat het zulke persoonlijke omstandigheden betreft, vindt de commissie het niet gepast om deze in de uitspraak te vermelden. Uit de door de consument gegeven toelichting is duidelijk geworden dat een financiering dringend gewenst is.

3.10 Arrow voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Arrow voert aan dat het ruim 10 jaar heeft geduurd alvorens de geringe schuld was afgelost. Daarbij komt dat de consument een bovengemiddeld inkomen heeft. Ook zijn er andere schuldeisers geweest en is er ook nog een andere negatieve BKR-registratie. Van een stabiele financiële situatie is niet gebleken. Het algemene belang van continuering van de registratie weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument. Het verwijderen van ook deze registratie zou geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven, aldus Arrow.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft Arrow voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Arrow dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.12 Allereerst staat vast dat de consument lange tijd niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dat de oorzaak hiervan gelegen was in de gestelde persoonlijke omstandigheden, hoe vervelend ook, is een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. De consument heeft vanaf 2021 weliswaar haar verantwoordelijkheid genomen door een betalingsregeling overeen te komen met Arrow, maar in de periode daarvoor heeft zij dat niet gedaan.

Al met al heeft het bijna tien jaar geduurd voordat de relatief geringe schuld volledig was afgelost. Daarbij wordt van belang geacht dat de schuld op 23 oktober 2023, dus pas 3 maanden geleden volledig is afgelost. Het verzoek tot verwijdering komt te vroeg.

3.13 Daarnaast is onvoldoende gebleken dat de consument momenteel in een dusdanig structureel financieel stabiele situatie verkeert dat zij niet langer beschermd hoeft te worden tegen overkreditering. De commissie weegt daarbij met name mee dat de consument, hoewel zij een bovengemiddeld inkomen heeft, over een beperkte spaarbuffer beschikt en op dit moment onvoldoende vaststaat dat in de toekomst niet opnieuw financiële problemen kunnen ontstaan. In de komende periode zal moeten blijken of de situatie van de consument voldoende stabiel blijft. De consument dient derhalve nog enige tijd tegen overkreditering worden beschermd.

3.14 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument een urgent belang heeft dat de BKR-registratie wordt verwijderd, zijn de problemen ernstig en langdurend geweest en dienen potentiële kredietverstrekkers kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Arrow de BKR-registratie met betrekking tot het krediet mag handhaven.

3.15 Hoewel het op dit moment te vroeg is om de BKR-registratie te verwijderen, kan de commissie zich voorstellen dat er voor Arrow aanleiding kan zijn om over enige tijd de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitvallen, met name indien de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en er geen nieuwe betalingsachterstanden zijn ontstaan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 13 Reglement CKI
1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken 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.

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:
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;
(...)

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.
(...)