Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0663

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V. namens Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V (Arrow), gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting Finance
Datum uitspraak	4 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. 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 verwijdering daarvan. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 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) het verweerschrift van Vesting Finance; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Vesting Finance.

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 Vesting Finance hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument is in juni 2017 een doorlopend krediet met Wehkamp aangegaan om producten op afbetaling te kunnen aanschaffen. Op 23 juni 2017, 30 maart 2018 en 18 juli 2018 heeft de consument een bed, vaatwasser, kledingkast en longboard op afbetaling aangekocht voor een totaalbedrag van € 1.097,95.

2.2 Na een aantal betalingen en storneringen van de maandelijkse termijnen, is de consument vanaf 8 augustus 2018 volledig opgehouden te betalen. Wehkamp heeft de consument vervolgens op 1 december 2018 gesommeerd de achterstand van € 100,- binnen 7 werkdagen te voldoen en haar gewaarschuwd dat bij het uitblijven van een betaling Stichting BKR geïnformeerd zal worden.

2.3 Bij brief van 10 december 2018 is de vordering opgeëist en is de consument gesommeerd de openstaande schuld van € 992,25 te voldoen. Op 11 december 2018 heeft Wehkamp een achterstandscodering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR).

2.4 Na het uitblijven van een betaling heeft Wehkamp op 31 december 2018 de vordering aan Vesting Finance overgedragen. Wehkamp heeft op die dag een 2-codering laten plaatsen in het CKI van het BKR.

2.5 Op 3 januari 2019 is de consument per brief medegedeeld dat de vordering werd verkocht aan Investing B.V. (nu Arrow). Enkele maanden daarna, op 7 maart 2019, heeft de consument een betalingsregeling getroffen. Op 28 augustus 2021 is de openstaande schuld volledig afbetaald en heeft Vesting Finance een werkelijke einddatum geplaatst in het CKI.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en vordert verwijdering van de registraties. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn ontstaan door een ongelukkige samenloop van omstandigheden en er was nooit sprake van betalingsonwil. De consument stelt dat hij weinig inkomen had in 2017 en 2018 en dat hij toen een bed, kledingkast en witgoed nodig had voor zijn huurwoning. De longboard kocht hij om zijn stress te verminderen en wat beweging te kunnen krijgen. Op afbetaling aankopen doen bood een uitkomst, omdat het aankoopbedrag tegen lage maandtermijnen kon worden terugbetaald. De consument had echter ook schulden bij de Belastingdienst en de woningcorporatie, die op dat moment voorrang hadden. De betaling van de schuld duurde daarom langer dan hij had gewild. Ook was hij de schuld gedurende enige tijd uit het oog verloren, omdat hij geen brieven ontving op zijn (nieuwe) adres.

- De consument is inmiddels ondernemer, hij geniet een stabiel inkomen en heeft geen betalingsachterstanden- of problemen. Hij stelt daarom dat hij geen risico vormt voor zichzelf of voor de financiële sector.

- De consument wil graag naar een grotere koopwoning verhuizen, maar kan daarvoor geen hypothecaire geldlening krijgen door de BKR-registraties. Hij woont op dit moment in een te kleine huurwoning. Samen met zijn partner heeft hij een kinderwens die 'on hold' is gezet, in afwachting van een grotere woning. Vanwege de leeftijd van zijn partner is er tijdsdruk om de kinderwens in vervulling te laten gaan en zoekt hij met spoed een grotere woning. Hij komt echter niet voor een huurwoning in aanmerking, vanwege lange wachttijden en hoge (inkomens)eisen. Vaak wordt er zelfs een BKR-overzicht gevraagd. Een koopwoning is volgens de consument de beste mogelijkheid om te verhuizen. Daarnaast heeft een koopwoning voordelen met betrekking tot kosten, fiscaliteit en zekerheid die een huurwoning niet heeft.

Het verweer

2.7 Vesting Finance heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Het geschil gaat om de vraag of Vesting Finance de achterstandsmelding en bijzonderheidscodering 2 (hierna: de A2-codering) voor het krediet moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat Vesting Finance de A2-codering niet hoeft te verwijderen en licht dat hieronder toe.

Beoordelingskader van de A2-codering

3.2 De commissie stelt voorop dat Vesting Finance 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 zij 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. Vesting Finance moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties van de achterstands- en bijzonderheidscodering technisch juist zijn. De commissie gaat er daarom van uit dat de registraties technisch juist zijn.

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

De consument stelt echter dat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties zo zwaarwegend is, dat de registraties niet in stand kunnen blijven.

3.4 Het verzoek van de consument om de A2-codering te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG.[4] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG (zie bijlage) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting Finance is in dit kader (namens Arrow) verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG (zie bijlage) is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG (zie bijlage).[5] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Vesting Finance) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG (zie bijlage) 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.[6]

3.7 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 28 augustus 2026. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Vesting Finance aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

[4] De relevante passages uit de AVG zijn in de bijlage opgenomen.
[5] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, zie bijlage.

Belangenafweging

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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de betalingsproblemen het gevolg waren van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Van betalingsonwil is nooit sprake geweest. Hij heeft inmiddels een stabiele financiële positie en geen betalingsproblemen. Door de BKR-registratie wordt hij belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire lening om daarmee een huis te kopen.

3.10 Vesting Finance heeft aangevoerd dat er door de consument onvoldoende omstandigheden zijn gesteld om de registratie te schrappen vanwege disproportionaliteit. Zij betwist de stelling van de consument dat een particuliere huurwoning geen reële mogelijkheid is, omdat deze stelling onvoldoende is onderbouwd en uit niets blijkt dat de stelling correct is. Verder stelt Vesting Finance dat er geen sprake is van omstandigheden die de verwijtbaarheid van de consument verminderen. Dat de consument nog andere schulden had die hij voorrang gaf, is geen omstandigheid die maakt dat hij zich niet meer aan zijn betalingsverplichting hoefde te houden. Verder blijkt uit de betaalgeschiedenis van de consument dat hij na meerdere gestorneerde betalingen alsnog twee nieuwe bestellingen heeft geplaatst. Vesting Finance betwist dat de aangekochte vaatwasser en het longboard noodzakelijke artikelen zijn. Ook wijst zij erop dat het meer dan 2,5 jaar heeft geduurd om een betrekkelijk lage vordering door middel van een gerechtsdeurwaarder volledig af te betalen. Tot slot merkt Vesting Finance op dat de bewaartermijn pas kort geleden is ingegaan, op 28 augustus 2021. Deze bewaartermijn is, gelet op het voorgaande, volgens Vesting Finance niet onredelijk.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting Finance in dit geval voldoende aangetoond dat het belang bij het laten voortduren van de A2-codering zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De commissie heeft er begrip voor dat de consument in 2017 en 2018 een moeilijke periode doormaakte. Dat neemt niet weg dat hij in die periode niet heeft gereageerd op herinneringen en aanmaningen. Dat hij toen is verhuisd, op zijn nieuwe adres geen brieven heeft ontvangen en de vorderingen daarom tijdelijk uit het oog verloor, komt voor zijn risico. Het had op zijn weg gelegen om contact te houden met Wehkamp en/of Vesting Finance over zijn verhuizing(en) en zijn financiële situatie. Dat de consument op dit moment stelt financieel stabiel te zijn, doet niet af aan het feit dat de betalingsproblemen in het recente verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Van dusdanig bijzondere omstandigheden die aanleiding geven om de registraties na een korte duur van nog geen jaar te verwijderen, is geen sprake.

Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer beschermd te worden tegen overkreditering. De commissie voegt hieraan toe dat Vesting Finance mogelijk een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en er geen nieuwe schulden zijn ontstaan.

Conclusie

3.12 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Dit leidt ertoe dat de vordering tot verwijdering van de A2-codering wordt afgewezen. De commissie wijst daarmee ook de vordering tot schadevergoeding af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021

In het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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. (…)

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 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.

Artikel 15 Welke overeenkomsten worden gemeld

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)

b revolverend (doorlopend) krediet (RK);

(…)

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.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 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;

(…)

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.

(…)