Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0243

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. A.J. van Putten, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	18 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de door Arrow geplaatste registraties in het CKI. De consument heeft naar eigen zeggen de openstaande vordering voor een Wehkampbestelling jarenlang niet of gedeeltelijk betaald omdat zijn ex-vrouw de bestelling geplaatst had. Hij vond dat zij die zelf moest afbetalen. Nu ziet hij in dat hij dat niet goed gedaan heeft. De consument heeft een nieuwe partner en wil schoon schip maken. Bovendien hebben zij nu de kans om de woning te kopen die zij nu huren. De verhuurder wil de woning verkopen. Arrow heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. Arrow heeft betwist dat de consument de vordering wel kon afbetalen. Ook ziet Arrow geen zwaarwegend belang voor de consument, omdat hij niet uit de huurwoning gezet mag worden. De commissie is van oordeel dat het belang bij behoud van de registraties nu zwaarder weegt dan het belang bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de registraties 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; 5) de dupliek van Arrow en 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van Arrow.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Arrow waren aanwezig de heer mr. [naam 1], legal counsel bij Vesting Finance en de heer mr. [naam 2] counsel bij Vesting Finance.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. R. Imhof en mr. A.J. van Putten, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In april 2014 is op naam van de consument een overeenkomst voor gespreid betalen gesloten met Wehkamp (hierna: het krediet), waarmee diverse goederen bij Wehkamp gekocht zijn. Wehkamp heeft het krediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals Wehkamp, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Vervolgens ontstond een achterstand in de betalingen op het krediet. Er is daarom per 10 mei 2015 een achterstandscodering (A) geregistreerd in het CKI van BKR. Daarna is de vordering op de consument opgeëist en is per 7 augustus 2015 een code 2 (opeising) geregistreerd in het CKI van BKR. Het dossier is toen ter incasso overgedragen aan Vesting Finance.

2.3 Op enig moment is (de vordering van) Wehkamp overgenomen door Tinka. Tinka heeft middels een akte van cessie haar opeisbare vordering op de consument en alle bijbehorende rechten verkocht aan Investing B.V., thans Arrow. Vesting Finance Servicing B.V. verzorgt namens Arrow de BKR-registratie.

2.4 In september 2015 is de consument een betalingsregeling bij Vesting Finance aangegaan van € 75,- per maand. Omdat de consument vervolgens niet betaalde, heeft Vesting Finance die regeling in november 2015 opgezegd. Dezelfde maand nog is een nieuwe maandelijkse regeling getroffen, de consument heeft toen vijf betalingen van € 75,- verricht. Omdat de regeling niet geheel werd nagekomen, heeft Vesting Finance de regeling opgezegd in oktober 2016. In januari 2017 is weer een betalingsregeling getroffen, met een maandbedrag van € 75,- en een startbedrag van € 150,-. Ook die regeling werd niet correct nagekomen en is door Vesting Finance opgezegd in februari 2017. In januari 2022 is een vierde betalingsregeling tot stand gekomen, met een aanvangsbedrag van € 25,-. Die betaling heeft de consument in februari 2022 verricht. De betaling van maart 2022 heeft de consument niet verricht.

2.5 In april 2022 nam een hypotheekadviseur contact op met Vesting Finance met wat vragen over de vordering op de consument. Vesting Finance heeft geen informatie gegeven aan de hypotheekadviseur, maar op verzoek wel een overzicht aan de consument verstrekt met het openstaande bedrag. Op 12 april 2022 heeft de consument het openstaande bedrag van € 1.834,28 in één betaling afgelost.

Per die datum heeft Arrow een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van BKR. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

De klacht en vordering

2.6 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties en heeft in dat kader het volgende naar voren gebracht.

2.7 De consument heeft toegelicht dat de achterstand ontstaan is tegen de achtergrond dat zijn ex-vrouw de bestelling bij Wehkamp geplaatst heeft. Zij lagen op dat moment in scheiding. Omdat zijn ex-vrouw hem financieel besodemieterd had, ook op andere vlakken, heeft de consument de openstaande vordering bewust niet betaald. Hij vond dat zij die zelf moest betalen. De consument is naar eigen zeggen nooit in de financiële problemen geweest, hij was wel in staat om de vordering af te betalen. Inmiddels ziet de consument in dat hij dit niet goed gedaan heeft. Hij heeft hier zijn excuses voor aangeboden aan Arrow.

2.8 De consument wil schoon schip maken, omdat hij nu een nieuwe partner heeft. Hij wil niet meer verbonden zijn aan het verleden met zijn ex-vrouw. Samen met zijn huidige partner wil de consument de woning kopen die zij nu huren. De verhuurder is een vriend van de consument en hij wil de woning verkopen omdat de verhuur niet langer aantrekkelijk is door nieuwe fiscale regelgeving. Als de consument de woning niet koopt, zal de verhuurder het huurcontract opzeggen. Volgens het huurcontract moet de consument de woning ruim een jaar na opzegging verlaten. De verhuurder wil de consument de eerste keuze geven om de woning te kopen. De consument en zijn partner willen dat, maar de BKR-registraties belemmeren hen in het afsluiten van een hypothecaire geldlening. De financiële situatie van de consument is stabiel, hij heeft een goed en vast inkomen uit loondienst. Zijn partner werkt ook. De afgelopen 10 jaar heeft de consument nooit een huurbetaling gemist of te laat betaald. De consument heeft weliswaar geen spaargeld, maar ook geen schulden.

2.9 De consument is net 57 geworden. Aanvankelijk stelde hij dat vanaf die leeftijd voor het afsluiten van een hypothecaire geldlening wordt gerekend met het inkomen uit AOW-leeftijd. Tijdens de mondelinge behandeling zei de consument dat hij vernomen heeft dat met het inkomen uit AOW-leeftijd gerekend wordt zodra hij 58 is. Ook hierdoor heeft de consument belang bij verwijdering van de BKR-registraties.

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

Te beoordelen vraag

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Arrow de coderingen in het CKI van BKR moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat Arrow de coderingen nu niet hoeft te verwijderen en licht dat als volgt toe.

3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument stelt echter dat deze moeten worden verwijderd, omdat hij hier daar belang bij heeft.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 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. 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 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.[1]

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).

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

3.5 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.

De belangenafweging

3.6 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.6 tot en met 2.9. Arrow heeft gesteld dat kredietnemers en kredietgevers belang hebben bij juiste en volledige registratie, omdat daarmee de risico's voor het verstrekken van kredieten beperkt wordt.

3.7 De commissie begrijpt dat de consument een gerechtvaardigd belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van Arrow bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.8 Het spreekt voor de consument dat hij al jaren een goede baan heeft en dat hij nu geen andere schulden heeft. Verder heeft de consument gesteld dat hij de vordering wel had kunnen aflossen en dat hij naar eigen zeggen geen betalingsproblemen heeft gehad. Arrow heeft betwist dat de consument de vordering wel kon afbetalen en aangevoerd dat het lang duurde voordat de consument betaalde en dat hij betalingsregelingen aanging, maar niet nakwam. De consument heeft hiertegen ingebracht dat hij die betalingsregelingen aanging omdat hij daarmee tijd wilde kopen. De commissie merkt op dat de consument geen enkele onderbouwing heeft gegeven voor zijn stelling dat hij de vordering altijd had kunnen betalen, maar dat niet deed omdat hij vond dat zijn ex-vrouw moest betalen. Het maakt daarbij naar het oordeel van de commissie niet uit of er sprake was van betalingsonwil in plaats van betalingsonmacht van de zijde van de consument. Ook dat rechtvaardigt namelijk de registratie. De consument heeft nu weliswaar erkend dat hij het niet goed gedaan heeft en hij heeft zijn excuses aangeboden, maar dat neemt niet weg dat het voor kredietverstrekkers relevant is om te weten dat de consument (door betalingsonwil) de vordering lange tijd grotendeels open heeft laten staan.

3.9 De consument heeft de wens om samen met zijn partner hun huidige huurwoning te kopen. De consument heeft een berekening overgelegd waaruit volgt dat zij de woning voor € 310.000,- kunnen kopen, terwijl de WOZ-waarde hoger is. De commissie volgt op dit punt Arrow in haar verweer dat de consument in beginsel huurbescherming zou moeten genieten ('koop breekt geen huur'). De consument heeft ook geen argument aangevoerd waarom dat in zijn geval niet zou gelden. De consument heeft gesteld dat hij de particuliere verhuurder, die ook nog een vriend van hem is, niet in de situatie wil brengen dat het onbetaalbaar wordt om de consument de woning te laten huren (tegen de huidige huurprijs). Dat neemt echter niet weg dat het een keuze is van de consument om de woning daarom te verlaten. Het moet er voor gehouden worden dat er nu vanuit juridisch oogpunt geen noodzaak is om de woning te verlaten en dat daar ook geen concreet zicht op is.

Dat de consument schoon schip wil maken en dat de consument eind dit jaar 58 wordt, wat invloed heeft op zijn leencapaciteit, maakt dit niet anders. Bovendien is van de bewaartermijn van vijf jaar nog geen twee jaar verstreken en is de commissie van oordeel dat kredietverstrekkers langer op de hoogte moeten kunnen zijn van het betaalverleden van de consument. Tot slot heeft de consument gesteld dat de communicatie tussen hem en Vesting Finance vijf jaar stil gelegen heeft. Arrow heeft dat weersproken, onder verwijzing naar verzonden brieven en administratie. Het is voor de commissie daardoor niet komen vast te staan dat de consument vijf jaar lang niets gehoord heeft.

3.10 Alles overwegend is de commissie van oordeel dat de registraties nu niet verwijderd hoeven te worden. Het staat de consument wel vrij om Arrow na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten 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 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 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 wet- en regelgeving

Bepalingen uit het Reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (...)

Artikel 11

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12

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

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 14

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd. (...)

Artikel 39

1. (...)

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.

(...)

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;

(...)

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.

(...)