**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0782**

(J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 27 mei 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow |
| Datum uitspraak | 19 september 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. In mei 2017 heeft Wehkamp een doorlopend (goederen)krediet aan de consument verstrekt. Wehkamp heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In augustus 2017 heeft Wehkamp een achterstandscode A en in september 2017 een bijzonderheidscode 2 laten plaatsen in het CKI. Na de overname van het krediet door Arrow heeft de consument het krediet in december 2020 volledig terugbetaald. Arrow heeft toen een werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. De consument vordert dat Arrow de BKR-registraties op zijn naam verwijdert. De commissie is van oordeel dat Arrow de registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

## 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.

Arrow is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde Vesting Finance Servicing B.V. (hierna: Vesting Finance).

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 september 2022. De consument heeft digitaal deelgenomen. Arrow werd vertegenwoordigd door de heer mr. [naam], legal counsel bij Vesting Finance.

1.2 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 In mei 2017 heeft Wehkamp B.V. (hierna: Wehkamp) aan de consument een doorlopend (goederen)krediet met een kredietlimiet van € 575,- (hierna: het krediet) verstrekt. Dit krediet heeft Wehkamp op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 Op 24 augustus 2017 heeft Wehkamp in het CKI een achterstandscode A op naam van de consument laten plaatsen. Vervolgens heeft Wehkamp de openstaande vordering opgeëist en is de registratie op 13 september 2017 met bijzonderheidscode 2 gekenmerkt.

2.3 In oktober 2017 heeft de consument met Wehkamp een betalingsregeling getroffen van € 100,- per maand. De betaling van de maanden december 2017 en januari 2018 heeft Wehkamp niet ontvangen waardoor de betalingsregeling is komen te vervallen.

2.4 Arrow heeft het krediet van Wehkamp overgenomen. Vesting Finance is de beheerder van het krediet.

2.5 In oktober 2020 hebben Vesting Finance en de consument een betalingsregeling getroffen van € 75,- per maand. Op 3 december 2020 heeft de consument het krediet volledig terugbetaald, waarna op deze datum een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI is geplaatst.

*De klacht en vordering*

2.6 De consument klaagt over de negatieve coderingen. De consument vordert dat de coderingen worden verwijderd. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat deze coderingen een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en in strijd zijn met de beginselen van proportionaliteit. De consument voert daartoe aan dat de coderingen grote gevolgen hebben voor zijn leefsituatie. De consument heeft toegelicht momenteel thuisloos te zijn. Hij verblijft bij zijn broer en wil graag een eigen woning. Daarbij belemmeren de coderingen de consument bij het verkrijgen van een bedrijfskrediet. Deze belemmeringen staan volgens de consument niet in verhouding tot de hoogte van de vordering. Verder heeft de consument een eigen onderneming met een goed bedrijfsresultaat. Daardoor verkeert hij nu al twee jaar in een stabiele financiële situatie.

Het verweer

2.7 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank het verzoek van de consument moet honoreren om de door haar geregistreerde coderingen in het CKI bij het doorlopend (goederen)krediet te (doen) verwijderen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door Wehkamp en Arrow terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat deze dienen te worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft.

*Beoordelingskader*

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de A2-codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[1] 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.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.[2]

3.5 De registratie van de achterstands- en bijzonderheidscodering bij het 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 dit geval dus tot 3 december 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Arrow aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 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*

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.7.

3.8 Arrow heeft gesteld dat het belang om de registraties te handhaven gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk enerzijds het beschermen van consumenten tegen overkreditering en anderzijds het beperken van financiële risico's bij kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Arrow heeft hieraan toegevoegd dat de registraties kunnen worden aangepast of verwijderd als er sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden aan de zijde van de consument. Hiervan is in dit geval volgens Arrow geen sprake. Daarbij heeft Arrow aangevoerd dat de consument wist dat er gedurende enkele jaren problemen zijn geweest met het krediet, het incassotraject niet soepel is verlopen en een eerder overeengekomen betalingsregeling door de consument niet is nagekomen. Arrow is onvoldoende gebleken dat sprake is van een financieel stabiele situatie. Het hebben van een inkomen is hiervoor onvoldoende. Verder is de bewaartermijn pas 1,5 jaar terug aangevangen en heeft de consument een lange tijd nodig gehad om deze kleine vordering te voldoen.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG, opgenomen in de bijlage.

3.9 Alhoewel de wens van de consument voor te stellen is, heeft Arrow met hetgeen hiervoor is vermeld voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de coderingen op dit moment zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

3.10 De commissie is van oordeel dat potentiële kredietverstrekkers in staat moeten worden gesteld kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie begrijpt dat de consument destijds een keuze heeft moeten maken over de volgorde waarop hij zijn schuldeisers ging terugbetalen, maar de consument heeft deze relatief kleine vordering pas na drie jaar voldaan.

Daarbij neemt de commissie in overweging dat de consument eerder een betalingsregeling heeft getroffen die hij kort daarna niet meer is nagekomen, terwijl hij ook niet in contact is gebleven met Arrow. Verder wordt van belang geacht dat de afbetaling van de vordering pas vrij recent heeft plaatsgevonden. Hiernaast staat niet voldoende vast dat de financiële situatie van de consument voor nu en in de toekomst stabiel is of zal zijn. Dit is niet af te leiden uit het enkele feit dat de consument de afgelopen twee jaar een goed bedrijfsresultaat heeft behaald. Om over de stabiliteit van de financiële situatie van de consument te kunnen oordelen dient niet alleen inzicht te worden gegeven in de omzet van de onderneming, maar ook in de uitgaven van de consument en bovendien is het relevant om te weten of er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald. Het is aan de consument om de komende periode te laten zien dat hij daadwerkelijk financieel stabiel is en blijft. Daar komt nog bij dat de consument zijn belang bij verwijdering van de coderingen onvoldoende heeft onderbouwd. De consument stelt dat hij niet in aanmerking komt voor een huurwoning vanwege de BKR-registratie, maar dit blijkt nergens uit. Desgevraagd heeft de consument ter zitting verklaard dat hij ook niet heeft onderzocht of hij in aanmerking komt voor een woning in de particuliere huursector. Met betrekking tot het belang voor een bedrijfskrediet heeft de consument ter zitting toegelicht dat hij twee bedrijfskredieten heeft lopen en dit belang hiermee is komen te vervallen.

3.11 Alles tegen elkaar afwegende is de commissie van oordeel dat het door Arrow gestelde belang in dit geval zwaarder weegt dan de door de consument aangevoerde belangen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

## 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 wet- en regelgeving**

**Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

**Artikel 4 AVG**

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 5 AVG**

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

**Artikel 6 AVG**

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

## Artikel 21 AVG

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.

(…)