Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2022-0787

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	16 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Arrow Global Limited, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Datum uitspraak	20 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft verwijdering van de registraties A, 2 en 3 uit het CKI gevorderd en daarbij geklaagd over de technische juistheid en de proportionaliteit daarvan. De commissie heeft vastgesteld dat de A-code technisch niet juist is en daarom verwijderd moet worden. Dat de consument vóórafgaande aan die codering door middel van een vooraankondiging is gewaarschuwd, is niet komen vast te staan. De bijzonderheids-coderingen 2 en 3 zijn technisch juist en proportioneel. De commissie heeft geoordeeld dat het belang van handhaving van die coderingen prevaleert boven het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Het verwijderingsverzoek ten aanzien van de bijzonderheids-coderingen 2 en 3 wordt daarom afgewezen. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 Arrow; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Arrow.

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 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 samen met haar toenmalige partner in 2007 een krediet in de vorm van uitgesteld betalen afgesloten bij LaSer-Lafayette Services Nederland B.V., h.o.d.n. PrimeLine, thans genaamd Qander Consumer Finance B.V.. Met dit krediet is toen een televisie gekocht. De kredietovereenkomst is geregistreerd in het Centraal Kredietinformatie Systeem (CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.2 Op 10 juli 2012 zijn de goederen van de consument en haar toenmalige echtgenoot onder bewind gesteld.

2.3 De kredietverstrekker heeft de consument op 21 januari 2013 geschreven dat in de afgelopen maanden een betalingsachterstand is ontstaan en die achterstand is gemeld bij het BKR hetgeen negatieve gevolgen kan hebben voor een eventuele hypotheek- of kredietaanvraag.

2.4 Op 21 januari 2013 is een achterstandscodering (A-code) geplaatst in het CKI en de bijzonderheidscode 2 (opeising) op 6 februari 2013.

2.5 Op 12 februari 2016 is de consument schriftelijk geïnformeerd over de verkoop van de vordering aan Arrow Global Limited.

2.6 De consument is toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) per 29 maart 2017. Dit Wnsp-traject is zonder schone lei beëindigd per 9 juni 2020.

2.7 De consument heeft bij de rechtbank op 10 juni 2020 een verzoek ingediend om de onderbewindstelling te beëindigen.

2.8 Op initiatief van de consument is tegen finale kwijting de helft van de vordering betaald. Naar aanleiding van deze betaling is in het CKI de bijzonderheidscode 3 (afboeking van meer dan € 250,-) geplaatst met de datum van betaling van 9 februari 2021 als werkelijke einddatum.

2.9 Vesting Finance die als professioneel gemachtigde namens Arrow Global Limited ter zake BKR-registraties optreedt, heeft het verzoek van consument om de coderingen te verwijderen afgewezen. De consument heeft hierop haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat de negatieve coderingen worden verwijderd en heeft daarvoor in de kern de navolgende gronden aangevoerd:

- Op initiatief van de toenmalige partner van de consument is de onderbewindstelling destijds aangevraagd. Vanaf die tijd is de post door de bewindvoerder ontvangen. Brieven voorzien van een waarschuwing voor de A-code heeft de consument nooit ontvangen.
- Dat de Wsnp zonder schone lei is beëindigd is voor deze procedure niet van belang. Tijdens dat traject hebben bewindvoerders vele fouten gemaakt met negatieve gevolgen als resultaat voor de consument. Zo is de verdeling van de schulden tussen de consument en haar voormalige partner niet goed gegaan; deze vordering had bijvoorbeeld over hen beide verdeeld moeten worden.
- Nadat de consument op 29 oktober 2021 een koopovereenkomst heeft ondertekend en een financieringsaanvraag indiende heeft ze moeten ervaren dat die aanvraag werd geweigerd vanwege de negatieve coderingen.
- De consument heeft hierop maatregelen genomen en een deel van de vordering betaald. De consument heeft inmiddels de woning wel kunnen afnemen omdat ze een alternatieve financiering heeft kunnen afsluiten. De consument wil echter via een bank een hypothecaire financiering afnemen.
- De consument is geen wanbetaler en is kredietwaardig. De financiële positie van de consument en haar huidige partner is stabiel.

Het verweer

2.11 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 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de coderingen moeten worden verwijderd. De commissie zal allereerst de technische juistheid van de coderingen beoordelen en daarna de proportionaliteit ervan.

Technische juistheid van de A-code

3.2 Voordat een kredietverstrekker overgaat tot het laten registreren van de A-code, is deze verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een zogenoemde vooraankondigingsbrief. De consument wordt daarmee in de gelegenheid gesteld alsnog de openstaande vordering binnen een redelijke termijn te betalen waarmee de negatieve registratie wordt voorkomen. In dit geval betwist de consument een dergelijke vooraankondiging te hebben ontvangen. Dit leidt ertoe dat Arrow aannemelijk moet maken dat die vooraankondiging door de consument destijds is ontvangen.

3.3 De commissie is van oordeel dat Arrow hierin niet is geslaagd. In de overgelegde brief van 21 januari 2013 staat namelijk dat de A-code al is geplaatst. De consument is daarmee voor een voldongen feit geplaatst. Niet is gebleken dat haar een allerlaatste termijn om te betalen is gegund om de mogelijke negatieve gevolgen van de A-code te voorkomen. Dit leidt ertoe dat de A-codering technisch niet juist is en dus moet worden verwijderd. Dit deel van de vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

2 en 3 coderingen

3.4 De 2 en de 3 coderingen zijn naar het oordeel van de commissie terecht geplaatst. Dat de hierop betrekking hebbende post mogelijk destijds door de bewindvoerder is ontvangen, maakt dit niet anders. Voor deze coderingen is geen vooraankondiging vereist. De consument vordert ook dat de registraties worden verwijderd omdat zij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Dit verzoek moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[1] De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. 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.[2] 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.[3]

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

[1] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG, waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak is te vinden.

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor vermeld onder 2.10.

3.8 Arrow is van mening dat de duur van de registratie niet vroegtijdig moet eindigen en heeft daarvoor diverse argumenten aangevoerd. Zo heeft Arrow opgemerkt dat van verminderde verwijtbaarheid niets is gebleken. Of bewindvoerders fouten hebben gemaakt valt binnen de risicosfeer van consument en kan Arrow niet worden tegengeworpen, aldus Arrow. Hiernaast is aangevoerd dat de registraties niet disproportioneel zijn omdat dit niet is te baseren op het enkele feit dat die registraties consument belemmeren bij het aanvragen van een financiering. Hierbij heeft Arrow opgemerkt dat uit de twee overgelegde brieven van kredietverstrekkers niet is op te maken dat geen financiering wordt verstrekt vanwege de coderingen. Enerzijds omdat dat er niet in staat en anderzijds omdat één afwijzing niet aan consument is gericht maar aan een bedrijf. Arrow vraagt zich verder af of de consument nog belang heeft bij haar vordering omdat zij kennelijk op een andere wijze een financiering heeft verkregen voor de door haar in 2021 aangekochte woning, zie hiervoor onder 2.10. Arrow wijst er ook op dat het tijdsverloop niet in het voordeel van consument spreekt; pas na acht jaar is een deel van de vordering betaald. Tot slot merkt Arrow op dat de bewaartermijn recent is ingegaan en het nog te vroeg is om te concluderen dat consument kredietwaardig zou zijn en haar betaalverleden voor potentiële kredietverstrekkers niet zichtbaar hoeft te zijn.

3.9 Arrow heeft hiermee voldoende aangetoond dat de hiervoor onder 3.8 genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de registraties in stand te houden en dat in dit geval het belang van Arrow zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie overweegt hierbij als volgt.

3.10 De commissie begrijpt dat de consument gedurende geruime tijd in een financieel lastig parket heeft gezeten. Voor de achterliggende omstandigheden heeft de commissie begrip maar die omstandigheden liggen echter wel in haar risicosfeer. Daarbij merkt de commissie op dat de stellingen van de consument dat het de diverse bewindsvoerders is aan te rekenen dat de periode van onderbewindstelling niet goed is verlopen en geen schone lei is verstrekt, buiten het beoordelingskader van deze procedure valt. Het heeft uiteindelijk acht jaar na de registreerbare achterstand geduurd voordat een deel van de vordering door de consument is voldaan, waarbij in die periode sprake is geweest van een zekere schuldenproblematiek en de consument is toegelaten tot de Wsnp, die in 2019 is geëindigd zonder dat aan haar een schone lei is verleend. Verder wordt van belang geacht dat consument pas vrij recent een deel van de openstaande vordering heeft betaald en van de bewaartermijn van vijf jaar ongeveer anderhalf jaar is verstreken. Dat de consument tot vrij recent niet op de hoogte was van deze vordering komt de commissie ongeloofwaardig voor. De bewaarperiode van vijf jaar heeft mede tot doel de consument te beschermen tegen overkreditering.

In die periode kan de consument een stabiele financiële positie opbouwen en behouden. Gelet op dit alles in relatie tot de problematische financiële voorgeschiedenis kan op dit moment niet vastgesteld worden dat de financiële positie van consument voldoende stabiel is. De commissie is daarom ook van oordeel dat consument thans nog bescherming tegen overkreditering behoeft en potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van consument.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Arrow de achterstandsmelding in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing partijen is verstuurd. Al het overige of meer gevorderde wordt afgewezen.

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

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. (…)