Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0250

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	27 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. Na afweging van de wederzijdse belangen is de commissie van oordeel dat het belang van de consument bij verwijdering van de registratie dient te prevaleren boven het belang van de kredietverstrekker bij handhaving daarvan. De commissie acht handhaving van de registratie in dit geval niet gerechtvaardigd mede gelet op de huidige (financieel) stabiele situatie van de consument en de resterende bewaartermijn. De vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registratie is daarom toegewezen.

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 de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De kredietverstrekker is in deze zaak vertegenwoordigd door Vesting Finance Servicing B.V.

1.3 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.

1.4 De consument en de kredietverstrekker 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 in 2015 bij de rechtsvoorgangster van de kredietverstrekker een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 1.509,- afgesloten.

2.2 In 2016 zijn achterstanden ontstaan op het krediet. De kredietverstrekker heeft de consument op 20 mei 2016 een schriftelijke ingebrekestelling en vooraankondiging verstuurd. Op 30 mei 2016 heeft De kredietverstrekker de vordering per brief opgeëist.

2.3 De kredietverstrekker heeft op 31 mei 2016 een achterstandscodering (A) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). Op 22 juni 2016 heeft zij een bijzonderheidscodering 2 (opeising) laten plaatsen.

2.4 In november 2016 is de consument onder beschermingsbewind geplaatst. Begin 2017 is namens de consument een schuldsaneringstraject opgestart. In het kader van deze schuldsanering heeft De kredietverstrekker in januari 2019 een bedrag van € 433,32 ontvangen, circa 22% van haar vordering. Voor het restant van de vordering is door De kredietverstrekker finale kwijting verleend aan de consument. Op 11 januari 2019 heeft de kredietverstrekker een bijzonderheidscodering 3 (afboeking van een bedrag van € 250,- of meer) laten registreren in het CKI, met een werkelijke einddatum van 11 januari 2019.

2.5 De consument heeft de wens om een woning te kopen met zijn vriendin. Tijdens het oriëntatieproces is hem gebleken dat de bewaartermijn van de registratie nog niet was verstreken. De consument heeft in januari 2023 een verwijderingsverzoek gedaan aan de kredietverstrekker, welk verzoek is afgewezen. De consument heeft nadien een klacht bij Kifid ingediend.

2.6 Vesting Finance Servicing B.V. verzorgt namens de kredietverstrekker de BKR-registratie.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de registratie uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat deze registratie een onevenredig grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze daarom disproportioneel is. De consument stelt dat zijn belang bij verwijdering van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de kredietverstrekker bij handhaving daarvan. De consument voert daartoe het volgende aan.

2.8 De schuld is ontstaan in een periode dat de consument worstelde met een depressie. De consument heeft toen ook andere schulden laten ontstaan. De consument heeft vervolgens, door inschakeling van een psycholoog en een bewindvoerder, het initiatief genomen om uit deze situatie te komen en zijn schulden aan te pakken. De consument heeft zijn schuld aan de Gemeentelijke Kredietbank uit hoofde van de schuldregeling vervroegd afbetaald. Inmiddels is sprake van een stabiele financiële situatie. De consument heeft een vast dienstverband, een goed inkomen en spaargeld. De consument wil graag gaan samenwonen met zijn vriendin. Vanwege een tekort aan geschikte huurwoningen in de vrije sector wenst de consument een huis te kopen. De registratie belemmert hem hierin. Volgens de consument is sprake van een volledig andere financiële situatie dan tijdens het ontstaan van de achterstand.

Het verweer

2.9 De kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd. Volgens de kredietverstrekker is de wens om een woning te kopen onvoldoende om een registratie vroegtijdig te verwijderen. Daarnaast heeft de consument geen afwijzingen van hypotheekverstrekkers overgelegd, zodat niet is gebleken dat de registratie hem daadwerkelijk belemmert bij het kopen van een woning. Ook is onvoldoende gebleken dat sprake is van een financieel stabiele situatie, alhoewel de consument zijn financiën beter op orde lijkt te hebben. Er is voorts geen sprake van verminderde verwijtbaarheid. Het was de verantwoordelijkheid van de consument om zich aan zijn betalingsverplichtingen te houden. Na het ontstaan van de achterstand heeft de consument niet gereageerd op de door de kredietverstrekker verzonden brieven. Door de schuldregeling heeft de kredietverstrekker ruim 75% van haar vordering moeten afboeken, welk bedrag pas tweeëneenhalf jaar na het ontstaan van de achterstand is ontvangen. Onder deze omstandigheden dient de belangenafweging volgens de kredietverstrekker in het nadeel van de consument uit te vallen.

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de coderingen in het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en licht dit als volgt toe.

Het juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de coderingen door de bank op juiste gronden zijn geplaatst, zoals ook is gebleken uit de door de kredietverstrekker ter zake gestuurde vooraankondiging en opeising.

De achterstandscode A en de bijzonderheidscodes 2 en 3 blijven daarom in beginsel vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 11 januari 2024.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.4 De registratie houdt een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[1]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval de kredietverstrekker. Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan deze belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 verwerkings-verantwoordelijke staakt deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op grond 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.

De belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties toegelicht en heeft de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.7. In overweging 2.8 zijn de verweren van de kredietverstrekker opgenomen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker onvoldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie in stand te houden en dat in dit geval het belang van de kredietverstrekker dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij overweegt de commissie het volgende.

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

3.9 Aan de kredietverstrekker kan worden toegegeven dat de oorzaak van het ontstaan van de achterstand en van de opeising, hoe vervelend ook, in de risicosfeer van de consument ligt. Er is geen sprake van verminderde verwijtbaarheid. De consument heeft sindsdien echter wel actief stappen gezet om zijn situatie te verbeteren. De consument heeft onder meer beschermingsbewind aangevraagd en heeft met goed gevolg een schuldregeling doorlopen. Inmiddels beschikt de consument over een vast dienstverband en een goed inkomen en is het hem gelukt om een bedrag te sparen. Ook heeft hij het ter beschikking gestelde saneringskrediet vervroegd afbetaald. De commissie maakt hieruit op dat de consument de situatie van schulden achter zich heeft gelaten en een nieuwe fase is ingegaan. Op dit moment zijn er daarom geen aanwijzingen dat de consument nog langer moet worden beschermd tegen overkreditering of dat sprake is van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd. Bij de beoordeling acht de commissie voorts van belang dat de vordering van de kredietverstrekker niet heel hoog was en dat van de bewaartermijn inmiddels ruim vier jaar is verstreken. Onder deze omstandigheden verdient de consument het om het verleden af te kunnen sluiten.

3.10 De commissie acht het voorts voldoende aannemelijk dat de achterstands- en bijzonderheidscoderingen de consument belemmeren in het kopen van een woning. De omstandigheid dat geen sprake lijkt te zijn van een schrijnende situatie of een noodzaak tot het kopen van een woning maakt niet dat de consument onvoldoende zwaarwegend belang heeft bij zijn vordering.

Conclusie

3.11 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het voordeel van de consument. Dit betekent dat de vordering wordt toegewezen en dat de kredietverstrekker de BKR-registraties dient te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietverstrekker per 1 april 2023 de registratie betreffende het krediet op naam van de consument uit het CKI van de Stichting BKR verwijdert.

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

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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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 algemene 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");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

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:

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst 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 lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)