Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0909

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

Klacht ontvangen op	6 december 2021
Ingediend door	mevrouw (consument 1) en de heer (consument 2), verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Datum uitspraak	27 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de door Arrow geplaatste negatieve registraties in het CKI. Naar het oordeel van de commissie wegen de belangen bij handhaving van de registraties zwaarder dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan. De vorderingen van de consumenten worden 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 consumenten; 2) het verweerschrift van Vesting namens Arrow; 3) de repliek van de consumenten 4) de dupliek van Vesting namens Arrow en 5) de desgevraagde aanvulling daarop van Vesting namens Arrow van 6 september 2022 en 6) de reactie van de consumenten op die aanvulling van 20 september 2022.

1.2 Arrow laat zich in deze zaak vertegenwoordigen door Vesting Finance, verder te noemen Vesting.

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 consumenten 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 consumenten hebben destijds bij de rechtsvoorganger van Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. (Wehkamp, handelend onder de naam Tinka) ieder op hun eigen naam doorlopende kredieten afgesloten. De consument 1 voor een bedrag van € 3.037,- en de consument 2 voor een bedrag van € 4.481,-.

2.2 Op een gegeven moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Arrow heeft de consumenten daarover aangeschreven en gewaarschuwd dat bij niet tijdige betaling een achterstandscodering (A-code) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR) geplaatst zal worden. De achterstanden zijn niet betaald. Arrow heeft de kredieten ook opgeëist.

2.3 Ten aanzien van consument 1 is in het CKI is per 21 juli 2015 een A2 codering aan het krediet gekoppeld. Ten aanzien van consument 2 is in het CKI een A codering per 20 december 2014 aan het krediet gekoppeld en een 2 (opeising) per 24 januari 2015.

2.4 De incassering van de vorderingen is in 2014 (consument 2) en in 2015 (consument 1) aan Vesting overgedragen. De betalingsregelingen zijn niet stipt nagekomen door de consumenten. Op 16 april 2020 heeft Arrow twee deurwaardersexploiten laten uitbrengen met als doel de betalingen weer op gang te brengen.

2.5 In augustus 2021 zijn de vorderingen alsnog grotendeels en tegen finale kwijting door de consumenten betaald. Arrow heeft daarop 24 augustus 2021 als werkelijke einddatum van de kredieten in het CKI laten opnemen. De bewaartermijn van vijf jaar eindigt derhalve per 24 augustus 2026.

2.6 De consumenten hebben Arrow gevraagd de coderingen uit het CKI te laten verwijderen om een financiering te verkrijgen voor de door hen aangekochte woning. Arrow heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen over de afwijzing om de negatieve registraties te verwijderen. De consumenten zijn van mening dat hun belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder moeten wegen dan de belangen bij handhaving daarvan. Hiertoe hebben ze het navolgende aangevoerd.

- De achterstanden in de betalingen zijn terug te voeren op de periode dat de consumenten de vaste lasten met één inkomen moesten betalen nadat consument 1 in 2011 haar baan verloor vanwege de economische crisis.

- Als gevolg van persoonlijke familiaire omstandigheden is consument 1 ziek geworden. Tijdens die periode (2017/2018) was consument 1 niet in staat de financiële administratie van het gezin in goede banen te leiden. Dit heeft het treffen van betalingsregelingen vertraagd.
- Ondanks dat de consumenten vanwege de ontstane schuldenproblematiek in aanmerking kwamen voor schuldhulpverlening, is het hen gelukt om op eigen kracht de financiën weer op de rails te krijgen.
- De financiële situatie van de consumenten is nu stabiel; de consument 2 drijft sinds 2012 een eigen onderneming en verdient goed. De consumenten hebben inzage verleend in hun inkomsten door diverse jaarrekeningen te overleggen. De consumenten zijn gelet daarop van mening dat zij niet beschermd hoeven te worden tegen overkreditering. Ook potentiële kredietverstrekkers hoeven niet beschermd te worden omdat de consumenten geen notoire wanbetalers zijn.
- De huidige eigen woning heeft een flinke overwaarde. Die woning bestaat uit drie slaapkamers en is te klein voor een gezin bestaande uit twee volwassenen en vier kinderen. Het oudste kind heeft een eigen (kleine) slaapkamer, maar de andere twee delen hun slaapkamer en slapen in een stapelbed en de jongste slaapt nog altijd bij de consumenten. Het feit dat de woning te klein is heeft zijn weerslag op het welzijn van de kinderen.
- Vanwege de BKR-coderingen is het niet gelukt om een financiering te verkrijgen voor de reeds aangekochte woning in 2021. De van diverse geldverstrekkers ontvangen afwijzingen zijn aan het dossier toegevoegd. De consumenten zijn van mening dat op dit moment gelet op alle aangevoerde feiten en omstandigheden hun belangen bij verwijdering van de coderingen zwaarder dienen te wegen dan de belangen tot handhaving daarvan.
- Huren is geen optie omdat er geen huurwoningen zijn die op de gezinssituatie van de consumenten aansluiten. De suggestie van Vesting om de woning te verkopen en tijdelijk te huren om na afloop van de bewaartermijn, een woning te kopen, is vanuit fiscaal oogpunt niet reëel.

Het verweer

2.8 Vesting 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 De commissie moet oordelen over de vraag of de BKR-registraties op de namen van de consumenten moeten worden verwijderd.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het Algemeen Reglement BKR en daarmee technisch juist zijn. De consumenten zijn echter van mening dat die coderingen moeten worden verwijderd omdat zij daarbij een zwaarwegend belang hebben.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consumenten tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG 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 verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als 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[1]. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Arrow) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die 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 zijn persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als he bezwaar van de betrokkende op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consumenten hebben hun bezwaren tegen het handhaven van de registraties hiervoor onder 2.7 toegelicht en de voor hen specifieke situatie van belang geachte feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG

3.8 Arrow heeft aangevoerd dat de belangen voor instandhouding van de registraties zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan. Arrow heeft toegelicht dat onvoldoende is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consumenten stabiel is. Inzicht in het uitgavenpatroon van de consumenten en in hun reserves is namelijk niet verstrekt. Arrow heeft verder gewezen op het dossierverloop waaruit volgt dat de vorderingen ter incasso zijn overgedragen en de afgesproken betalingsregelingen niet stipt werden nagekomen. Om de betalingen weer op gang te brengen moesten twee deurwaardersexploiten worden uitgebracht. Pas op 24 augustus 2021 zijn de vorderingen (tegen finale kwijting) gedeeltelijk voldaan. Omdat minder dan € 250 is afgeboekt is de bijzonderheids-codering 3 niet in het CKI opgenomen. Van de bewaartermijn was op het moment van het verwijderingsverzoek iets meer dan een half jaar verstreken. Van verminderde verwijtbaarheid is volgens Arrow geen sprake; het wegvallen van een inkomen is te betreuren maar leidt niet tot een andere conclusie. Verder heeft Arrow aangevoerd dat van een schrijnende situatie geen sprake is zodat ook op die grond de belangen-afweging niet ten voordele van de consumenten dient uit te vallen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Arrow voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Arrow dient te prevaleren boven de belangen van de consumenten. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 Alhoewel de commissie begrijpt dat de financiële problemen zijn ontstaan na het wegvallen van het inkomen van de consument 1 en zij vanwege persoonlijke omstandigheden een bepaalde periode het zicht op de financiële huishouding kwijtraakte, zijn dit omstandigheden, hoe vervelend ook, die binnen de risicosfeer van de consumenten vallen. Het staat vast dat de consumenten lange tijd niet aan hun betalingsverplichtingen hebben voldaan en de betalingsregelingen niet stipt nakwamen. Naast het tijdsverloop van zeven en zes jaar hebben de consumenten de vorderingen uiteindelijk in augustus 2021 (grotendeels) voldaan. Opvallend is wel dat ruim één jaar daarvoor door Arrow nog deurwaardersexploiten moesten worden uitgebracht om de betalingen weer op gang te krijgen. Deze feiten getuigen niet van een goede betalings-moraliteit en laten zich overigens ook niet rijmen met de niet te verifiëren stellingen van de consumenten dat hun financiële situatie stabiel is. Ook is relevant dat de schulden (grotendeels) vrij recent zijn afgelost en pas iets meer dan een jaar van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken.

3.11 Daarbij wordt tot slot relevant geacht dat in het overgelegde BKR-overzicht ook nog andere schulden staan vermeld waaraan negatieve coderingen zijn gekoppeld. De bewaartermijn van die coderingen is pas ingegaan op 25 augustus 2021.

Naar het oordeel van de commissie dienen de consumenten dan ook nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen andere kredietverstrekkers op de hoogte te zijn van het kredietverleden van de consumenten bij hun overweging al dan niet een krediet te verstrekken aan de consumenten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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.

Relevante bepalingen uit de 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;

(…)

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

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)