**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0163**
**(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 26 oktober 2021 |
| Ingediend door | : De consument |
| Tegen | : Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow |
| Datum uitspraak | : 1 maart 2022 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |
| Uitkomst | : Vordering afgewezen |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 en de Algemene verordening gegevensverwerking |

## Samenvatting

BKR registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI bij zijn doorlopend krediet. Hij stelt dat hij door de negatieve BKR-registratie wordt belemmerd in het verhogen van zijn huidige hypothecaire geldlening om te kunnen blijven wonen waar hij nu woont. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de kredietverstrekker mocht overgaan tot het registreren van de het krediet en de achterstandsmelding (A) en bijzonderheidscode 2. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat er op dit moment geen reden is om de registratie wegens disproportionaliteit te schrappen. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

## 1. De 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Arrow; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Arrow.

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

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 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 2011 en volgende jaren heeft de consument bij Wehkamp B.V.[1] diverse artikelen gekocht. Wehkamp B.V. is een aangesloten instelling van Wehkamp Finance B.V. (hierna ieder afzonderlijk en gezamenlijk: Wehkamp). Om aan de betaalverplichtingen te kunnen voldoen heeft de consument op 11 oktober 2014 met Wehkamp een 'overeenkomst voor gespreid betalen' (hierna: het krediet) afgesloten met een totaal kredietbedrag van € 4.290,-.

2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Bij brief van 14 juli 2016 heeft Vesting Finance een vooraankondiging naar de consument gestuurd. Daarin heeft zij medegedeeld, dat, indien de consument niet binnen vijf dagen de volledige betaal-verplichting voldoet, zij genoodzaakt is de achterstand te melden bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Omdat de consument niet aan de betalingsverplichting voldeed, is er op 27 juli 2016 een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR geregistreerd. Bij brief van 24 juli 2016 heeft Vesting Finance namens Arrow de volledige vordering € 2.239,46 opgeëist. Op 19 augustus 2016 is er bijzonderheidscode 2 in het CKI geplaatst. Op 23 september 2016 heeft Vesting Finance met de consument een betalingsregeling getroffen om het probleem van de achterstanden op te lossen. Uiteindelijk is de volledige vordering in mei 2021 voldaan. De Praktische Laatste Aflossing (hierna: PLA) is op 17 mei 2021 in het CKI geplaatst.

*De klacht en vordering*

2.3 De consument vordert verwijdering van de registratie in het CKI van het BKR. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de BKR registratie zwaarder wegen dan de belangen van Arrow bij handhaving daarvan; de registratie is disproportioneel. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.

- Door zijn negatieve BKR-registratie wordt de consument belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor het omzetten van zijn huidige hypothecaire geldlening.

[1] Tinka (voorheen Wehkamp) heeft middels een akte van cessie haar opeisbare vordering op de consument, gezamenlijk met alle rechten, verkocht en in eigendom overgedragen aan InVesting B.V. thans Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. Vesting Finance Servicing B.V. verzorgt namens Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. de BKR registratie.

De consument woont nu alleen en wil graag blijven wonen in het huis waarin hij nu woont. Onder de huidige omstandigheden zou dat alleen kunnen door het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening;

- Er sprake is van verzachtende omstandigheden. Door de gokproblemen van zijn (inmiddels) ex-partner zijn er betalingsproblemen ontstaan. De consument heeft altijd geprobeerd de betalingen in termijnen te voldoen. Hij heeft nu een vaste baan, zijn financiële situatie is verbeterd en er zijn geen schulden meer van zijn ex-partner die hij moet voldoen;
- De consument stelt verder "*Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. het kocht gewoon schulden en verdient er geld mee met hoog rente en administratiekosten en er is geen organisatie die mijn financiën beoordeelt*". Als onderbouwing verwijst hij hierbij naar een aantal door financiële dienstverleners verloren rechtszaken.

*Het verweer*

2.4 Arrow heeft de volgende verweren gevoerd en haar belang bij handhaving van de BKR-registratie als volgt toegelicht.

- De bewaartermijn van vijf jaar is in het leven geroepen om aan te tonen dat iemand met een negatieve BKR-registratie uiteindelijk als kredietwaardig beschouwd kan worden. Arrow is van mening dat de reguliere bewaartermijn van vijf jaar niet onredelijk is, zeker nu deze pas 17 mei 2021 is ingegaan;
- De enkele wens van de consument om een nieuw hypothecair geldlening aan te gaan in het kader van het oversluiten van zijn huidige hypothecaire geldlening is onvoldoende om deze belangrijke informatie over het betalingsverleden van de consument achterwege te laten voor andere kredietverstrekkers.
  Er is ook geen sprake van een spoedeisend belang met een disproportioneel gevolg. Niet blijkt waarom de consument niet kan wachten tot de bewaartermijn is verstreken. De consument heeft het belang gesteld, maar niet onderbouwd;
- Het dossierverloop spreekt niet in voordeel van de consument. Er zijn meerdere betalingsregelingen afgesproken met de consument. Vervolgens is de consument de gemaakte afspraken niet nagekomen. Pas in mei 2021 is de vordering voldaan. Arrow betreurt het dat het ontstaan van de achterstand mogelijk te maken heeft gehad met een onstabiel inkomen. Dit is echter geen omstandigheid waardoor er kan worden gesproken van verminderde verwijtbaarheid. Ook in een dergelijke situatie dient de consument zich aan zijn betalingsverplichtingen te houden.
- Daarnaast constateert Arrow dat de in het geding zijnde registratie niet de enige negatieve registratie is geweest. Hieruit blijkt dat er mogelijk sprake is (geweest) van een problematische schuldsituatie. Pas zeer recent is een negatieve registratie, welke in 2018 is voldaan, verwijderd.

Alles overziend weegt het belang dat de consument en kredietaanbieders moeten worden beschermd door handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van de consument om nieuwe leningen aan te gaan.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat deze zaak over?*

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Arrow de bij het krediet geplaatste A2-codering moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

*Is het krediet technisch juist geregistreerd?*

3.2 De commissie stelt voorop dat Arrow verplicht is op basis van het CKI-reglement achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen te melden. Indien er een PLA heeft plaatsgevonden moet Arrow de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum melden. De commissie oordeelt dat Arrow conform de vereisten in het CKI-reglement heeft gehandeld. De registraties zijn daarom technisch juist.

*Beroep van de consument op artikel 21 AVG*

3.3 Het verzoek van de consument 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 registratie in het CKI is gebaseerd op artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daaruit volgt dat de registratie alleen is toegestaan als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de deelnemer en de privacy redenen van betrokkene niet zwaarder wegen. De rechtmatigheid van de BKR registratie berust op deze grondslag.[2] 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 registratie. De deelnemer moet de registratie dan verwijderen, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de registratie 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]

---

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

[3] artikel 17 lid 1 sub c AVG

Om te kunnen oordelen of de registratie disproportioneel is, zal er dus een belangen-afweging 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.

3.5 De consument heeft zijn belang onderbouwd door aan te voeren dat hij bij de verkrijging van een hypothecaire geldlening wordt belemmerd door de negatieve registratie. Hij heeft de wens in zijn woning te kunnen blijven wonen. Dit kan alleen door zijn huidige hypothecaire geldlening om te zetten in een nieuwe hypothecaire lening.

3.6 Arrow voert aan dat het belang van instandhouding van de coderingen gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering, het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Arrow voegt daaraan toe dat de reguliere bewaartermijn van vijf jaar als signaal naar andere kredietaanbieders hier niet onredelijk is, zeker nu de PLA pas dateert van17 mei 2021. Er is geen sprake van een spoedeisend belang met disproportioneel gevolg. De lange periode dat betrokkene betalingsproblemen heeft gehad en het feit dat hij niet alleen betalingsproblemen had met Arrow, maar ook bij andere schuldeisers zijn volgens Arrow genoeg redenen om betrokkene te beschermen tegen overkreditering. Bovendien mogen andere kredietaanbieders niet de dupe worden van de verwijdering, aldus Arrow.

3.7 Arrow heeft hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie op dit moment nog in stand te houden. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.8 De commissie realiseert zich dat de consument mede door de omstandigheden van de ex-partner in een problematische schuldsituatie terecht kwam. Deze omstandigheden liggen echter in zijn risicosfeer. Hoewel de huidige financiële situatie nu stabieler lijkt, speelt mee dat de schuld pas in mei 2021 volledig is voldaan.

3.9 De commissie begrijpt het belang wat de consument heeft bij verwijdering van de registratie, maar gelet op de lange duur van de betalingsproblemen en de recente afwikkeling ziet de commissie geen aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en deze omstandigheden mee te wegen in een kredietaanvraag van de consument. Voorts acht de commissie het op dit moment gezien de recente werkelijke einddatum te vroeg voor vroegtijdige verwijdering van de registratie. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom afgewezen.

## 4 De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

**Bijlage**

**Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021**

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)

10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…)

**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 verwerkings-verantwoordelijke 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 persoons-gegevens 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.
(…)