**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0946**

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 12 april 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow |
| Datum uitspraak | 9 november 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Arrow geplaatste negatieve registraties in het CKI van de Stichting BKR. Naar het oordeel van de commissie wegen in dit geval de belangen van de consument bij verwijdering daarvan zwaarder dan de belangen bij handhaving daarvan. Dit heeft als gevolg dat de vordering van de consument wordt 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 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., verder te noemen Vesting.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Arrow was aanwezig: de heer mr. [naam], legal counsel werkzaam bij Vesting.

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 De consument heeft op 9 juli 2016 een overeenkomst gespreid betalen afgesloten voor een bedrag van € 440,- bij Wehkamp B.V. thans Tinka. De maandbetaling bedroeg € 9,-. Deze overeenkomst is geregistreerd bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.2 Tinka heeft door middel van een akte van cessie haar opeisbare vordering op de consument met alle rechten verkocht en in eigendom overgedragen aan Arrow.

2.3 Op een gegeven moment ontstaan er betalingsachterstanden en wordt de consument voor het plaatsen van een A-code in het CKI gewaarschuwd. Nadat tijdige betaling uitbleef is op 26 juni 2017 een A-code in het CKI geplaatst. De consument heeft vervolgens de achterstand betaald waarna op 23 november 2017 een herstelcode (H-code) in het CKI is opgenomen.

2.4 De consument is met ingang van 20 december 2017 verhuisd naar een zogenoemde HAT-eenheid.

2.5 Het vermogen van de moeder van de consument is op enig moment onder bewind gesteld. Gedurende deze onderbewindstelling wordt de post naar de bewindvoerder doorgestuurd.

2.6 Nadat in 2018 wederom betalingsachterstanden ontstaan wordt in het CKI op 17 april 2018 een A-code geplaatst en op 7 mei 2018 de bijzonderheidscode 2 vanwege de opeising van de vordering. Na betaling van de hele vordering door de consument heeft Arrow 1 juli 2020 als werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. De bewaar-termijn van vijf jaar eindigt derhalve per 1 juli 2025.

2.7 Sinds 2019 drijft de consument een eigen onderneming. De consument heeft wat zijn financiële situatie betreft diverse IB-aangiftes overgelegd als ook Winst- & Verlies rekeningen. De consument heeft ook een overzicht van zijn spaarrekening overgelegd.

*De klacht en vordering*

2.8 De consument klaagt over de afwijzing om de negatieve registraties te verwijderen. De consument is van mening dat zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder moeten wegen dan de belangen bij handhaving daarvan.

Hiertoe heeft hij het navolgende aangevoerd:

- tijdens het afsluiten van het krediet was hij 19 jaar. De in 2017 ontstane achterstanden heeft hij alsnog betaald. Na zijn verhuizing heeft zijn moeder zijn account mogen gebruiken. Een adreswijziging heeft hij niet verstuurd. Van de daarna ontstane achterstanden is hij niet op de hoogte geraakt. De post werd doorgestuurd naar de bewindvoerder;
- toen hij in 2020 bekend werd met de openstaande vordering heeft hij die direct voldaan;
- hij heeft inmiddels een goed draaiend bedrijf en ontvangt een meer dan gemiddeld inkomen. Ook beschikt hij over een ruim bedrag aan spaargelden;
- sinds januari 2022 woont zijn zoontje definitief bij hem in. Dit is gebeurd mede na tussenkomst van jeugdzorg. Zijn huidige woning is een HAT-eenheid en is voor bewoning door twee personen niet geschikt. Het is hierom dat de consument behoefte heeft een eigen woning aan te kopen hetgeen niet lukt vanwege de coderingen zoals dit is af te leiden uit de toegestuurde afwijzingen van geld-verstrekkers;
- tijdens de hoorzitting heeft de consument verteld dat hij niet langer handhaaft hetgeen hij in de schriftelijke fase van de procedure heeft aangevoerd over zijn zakelijke belangen bij verwijdering van de coderingen.

*Het verweer*

2.9 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 het om?*

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Arrow de BKR-coderingen op naam van de consument moet (laten) verwijderen. De commissie oordeelt allereerst over de technische juistheid van de A-codering en daarna zal, zo nodig onderzocht worden of de coderingen op grond van de belangenafweging moeten worden verwijderd.

*Technische juistheid van de A-codering*

3.2 De in 2018 geplaatste A-code is technisch juist. Arrow heeft de daarop betrekking hebbende vooraankondiging overgelegd. De commissie stelt vast dat die voor-aankondiging is verstuurd naar het oude adres van de consument. Dit feit baat de consument echter niet omdat hij (zoals hij tijdens de mondelinge behandeling heeft verklaard) Arrow niet over zijn adreswijziging heeft geïnformeerd. Dat de voor-aankondigingen naar zijn oude adres zijn gestuurd komt daarom voor zijn risico.

3.3 Hiernaast merkt de commissie op dat ook het mogelijk niet ontvangen van de verstuurde vooraankondiging verband houdt met de onderbewindstelling van de moeder van de consument een omstandigheid betreft die binnen zijn risicosfeer valt.

3.4 De commissie komt dan ook tot het oordeel dat de registraties technisch juist zijn.

*Juridisch kader belangenafweging*

3.5 Aangezien het de wens van de consument is dat de coderingen worden verwijderd omdat zijn belangen zwaarder wegen dan de belangen van Arrow bij handhaving ervan, zal de commissie de aangevoerde belangen tegen elkaar afwegen.

3.6 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.8 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.9 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.

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

*Belangenafweging*

3.10 De belangen van de consument bij verwijdering van de coderingen zijn hiervoor weergegeven onder 2.8. Arrow heeft hiertegen ingebracht dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid omdat de consument zelf verantwoordelijk blijft voor het betalen van eventuele openstaande vorderingen. Verder is door Arrow aangevoerd dat het geruime tijd duurde voordat de relatief lage vordering werd betaald en pas twee jaar van de vijf jaar durende bewaartermijn is verstreken. Tot slot is de wens een woning aan te kopen onvoldoende reden de coderingen te verwijderen en is er volgens Arrow geen sprake van een schrijnende situatie die tot verkorting van de bewaartermijn zou nopen.

3.11 De commissie is van oordeel dat Arrow onvoldoende heeft aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering. De commissie licht dit als volgt toe:

- allereerst wordt van belang geacht dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij vanwege de coderingen wordt belemmerd in het verkrijgen van een financiering voor een woning;
- hiernaast is de commissie van oordeel dat er geen aanwijzingen zijn dat er sprake is geweest van dusdanige betalingsproblemen dat de consument nog tot 2025 moet worden beschermd tegen overkreditering dan wel de kredietverstrekkers inzage behoeven in diens betaalhistorie. De commissie betrekt daarbij de volgende feiten en omstandigheden;
- om te beginnen neemt de commissie de leeftijd van de consument mee in de beoordeling. Hij was 19 jaar op het moment dat hij de kredietfaciliteit afsloot en 21 toen de achterstanden (waarover de klacht gaat) ontstonden;
- als gevolg van de bewindvoeringsproblematiek van zijn moeder werd post doorgestuurd naar haar bewindvoerder. Dat is weliswaar voor risico van de consument, maar het gegeven dat de post hem niet heeft bereikt maakt wel dat het niet-betalen verminderd verwijtbaar is;
- de consument heeft de vordering geheel voldaan op het moment dat hij daarmee bekend werd;
- de huidige financiële situatie van de consument is stabiel en hij beschikt over eigen middelen die als buffer kunnen worden ingezet en/of voor betaling van de aankoopkosten van een woning waarvoor geen financiering wordt verstrekt;
- van actuele betalingsproblemen en/of problematische schulden is de commissie overigens niets gebleken;
- de consument heeft na tussenkomst van jeugdzorg de dagelijkse zorg over zijn zoon gekregen maar diens huidige woning is daarop niet afgestemd. De commissie onderkent dan ook dat er een zekere noodzaak voor de consument bestaat om te verhuizen.

Vanwege de hiervoor genoemde omstandigheden komt de commissie tot de conclusie dat de belangen van de consument in dit geval zwaarder wegen dan de belangen van Arrow bij handhaving daarvan.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat Arrow binnen twee weken nadat deze beslissing partijen is toegestuurd de coderingen verwijderd op naam van de consument uit het CKI van BKR. Al het meer of anders gevorderde wijst de commissie 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

***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 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 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. (…)*