Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0326

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

Klacht ontvangen op	11 oktober 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Datum uitspraak	26 april 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De vordering van de consument om de negatieve codering 2 te verwijderen wordt afgewezen. De commissie heeft de belangen van de consument tegen de belangen van Arrow afgewogen en naar aanleiding daarvan geoordeeld dat de belangen tot handhaving van de codering op dit moment zwaarder wegen. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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 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 in 2006 voor de aankoop van consumptiegoederen een doorlopend krediet (hierna krediet) van € 1.250,- afgesloten bij Laser Nederland B.V.. Aan dit krediet was een credit card gekoppeld.

Na overname van dit krediet door Quander Consumer Finance is de vordering overgedragen aan Arrow Global Limited (hierna: Arrow). Vesting Finance Servicing B.V. verzorgt namens Arrow de afhandeling van de BKR-registraties.

2.2 Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De achterstandscode die na het ontstaan van betalingsachterstanden op 12 april 2017 in het CKI is geplaatst, heeft Arrow inmiddels laten verwijderen omdat de vooraankondigingsbrief niet meer aanwezig is.

2.3 Op 20 oktober 2007 is de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geplaatst.

2.4 De consument heeft in augustus 2018 verzet aangetekend tegen het verstekvonnis van de rechtbank van 11 augustus 2009. In het hierop gevolgde overleg is in een vaststellingsovereenkomst van 27 februari 2019 het door de consument verschuldigde bedrag gefixeerd op € 3.901,49 en is een betalingsregeling afgesproken. Met het nakomen van de afgesproken betalingsregeling van € 200,- per maand zou de laatste termijn tegen oktober 2020 zijn betaald. Die maandtermijn is in juni 2020 op verzoek van de consument bijgesteld naar € 100,-. Met de betaling van de slottermijn op 28 september 2021 is die datum als werkelijke einddatum in het CKI vermeld.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de op zijn naam gestelde negatieve codering wordt verwijderd. De consument onderbouwt zijn klacht als volgt.

2.6 Nadat de consument in 2006 via de [naam winkel] enkele producten had gekocht, verloor hij zijn baan en heeft vanaf medio 2006 in de gevangenis gezeten waardoor er betalingsachterstanden zijn ontstaan. De periode die de consument in de gevangenis heeft doorgebracht is het gevolg van ondoordachte keuzes die terug te voeren zijn op een turbulente jeugd. Zijn vrouw bleef in die periode achter met de zorg voor hun kind en was niet in staat alle lasten te dragen waardoor schulden zijn ontstaan. Nadat de consument vrij kwam heeft hij zich herpakt en voor de schulden betalingsregelingen getroffen. De consument heeft in dat kader ook contact opgenomen met het door Arrow ingeschakelde incassobureau en heeft die (tevens laatste openstaande) schuld afbetaald. De consument betreurt de ontstane situatie enorm.

2.7 Er zijn sindsdien geen andere negatieve coderingen meer ontstaan. De enige aan zijn naam gekoppelde negatieve registratie betreft het onderhavige krediet. Een andere negatieve registratie is na het einde van de bewaartermijn per 1 december 2022 verwijderd.

2.8 De financiële positie van de consument en diens echtgenote is stabiel. De consument drijft momenteel een eigen onderneming (taxibedrijf) en verricht daarnaast werkzaamheden als rijinstructeur.

Zijn echtgenote ontvangt loon uit dienstbetrekking. De consument en zijn vrouw hebben samen een goed en stabiel inkomen. Er zijn geen problematische schulden of betalingsproblemen. De consument is kredietwaardig en vormt geen gevaar voor zichzelf of toekomstige kredietaanbieders.

2.9 De consument komt vanwege zijn inkomenspositie niet in aanmerking voor sociale huisvesting. Daarnaast zijn huurwoningen in de private sector lastig te vinden en bovendien erg duur. De consument wil met zijn gezin (drie kinderen) naar een grotere woning verhuizen. Hun huidige huurwoning is te klein (het middelste kind heeft vanwege persoonlijke problematiek een eigen kamer nodig) en duur. Om die woonlast te verlagen ligt het kopen van een woning voor de hand maar dit lukt niet vanwege de onderhavige codering. Ook het huren van een andere woning lukt vanwege die registratie niet.

2.10 De consument vraagt zich tot slot af waarom na betaling van de vordering geen herstelcode in het CKI is geplaatst.

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

Waar gaat het om?

3.1 Aangezien de achterstandscodering inmiddels is verwijderd gaat het er in deze zaak om de vraag of de bijzonderheidscodering 2 vroegtijdig moet worden verwijderd. De commissie is van oordeel dat dit verzoek nu moet worden afgewezen omdat het te vroeg komt. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De commissie stelt vast dat Arrow op terechte gronden de A-code heeft verwijderd vanwege het niet kunnen overleggen van de zogenoemde vooraankondiging. Daarnaast staat vast dat het krediet is opgeëist waarna op terechte gronden de bijzonderheids-code 2 in het CKI is geplaatst.

3.3 Anders dan de consument veronderstelt is het plaatsen van een herstelcode niet aan de orde. De H-code wordt alleen dan in het CKI vermeld als de onderliggende overeenkomst doorloopt en de achterstand helemaal is ingelopen. Hiervan is in dit geval geen sprake; het krediet is beëindigd en partijen hebben over de achterstand een afspraak tegen finale kwijting gemaakt.

Het juridisch kader voor de registraties van persoonsgegevens in het CKI van BKR

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-codering houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-codering 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 (hier: Arrow) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 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 verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[2]

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de codering en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij de verwijdering van de codering staan hiervoor onder 2.5 tot en met 2.10 beschreven. Arrow is van mening dat de codering gehandhaafd moet blijven omdat zijn belang daarbij zwaarder dient te wegen dan het belang van de consument bij verwijdering ervan.

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

3.9 De commissie volgt op dit moment Arrow in zijn toelichting dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering en andere kredietaanbieders er belang bij hebben om van diens betaalhistorie op de hoogte te zijn in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. Dit omdat met de in 2006 ontstane betalingsproblematiek (die is terug te voeren op persoonlijke omstandigheden) pas in 2019 een start is gemaakt met de afbetaling van het krediet.

3.10 Dat de consument een betalingsregeling heeft getroffen, spreekt in zijn voordeel. Ook spreekt in zijn voordeel dat hij, naar de commissie begrijpt op eigen initiatief, in 2020 om bijstelling van die betalingsregeling heeft verzocht. Eveneens wordt van belang geacht dat van problematische schulden geen sprake lijkt te zijn. Niettemin is het nu nog te vroeg om de codering te laten verwijderen omdat de consument pas recent (september 2021) aan zijn verplichtingen jegens Arrow heeft voldaan. Dit betekent dat van de bewaartermijn van 5 jaar pas ongeveer 1,5 jaar is verstreken.

3.11 Alhoewel de commissie begrijpt dat de codering de consument in zijn persoonlijk leven kan belemmeren weegt op dit moment het belang bij handhaving van de codering zwaarder dan het belang van de consument. De commissie acht het van belang dat potentiële kredietverstrekkers de betaalhistorie van de consument kunnen betrekken bij toekomstige kredietaanvragen. Het enkele feit dat de consument een grotere woning wil kopen of huren is onvoldoende om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten uitslaan.

3.12 Tot slot merkt de commissie op dat het weliswaar op dit moment te vroeg is om de codering te verwijderen, maar het de consument vrij staat om na enige tijd Arrow alsnog te benaderen met het verzoek een hernieuwde belangenafweging te maken. Niet kan worden uitgesloten dat Arrow tot een andere belangenafweging zal komen als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat hij (nog steeds) financieel stabiel is. Het is vanwege al hetgeen hiervoor is overwogen dat de conclusie op dit moment moet luiden dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(…)