Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0917

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	31 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Wehkamp geplaatste negatieve registraties in het CKI. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang van de kredietverstrekker zwaarwegender is dan het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek 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; en 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker.

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 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 In 2015 heeft Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) een goederenkrediet met een limiet van € 2.786,- (hierna: het krediet) aan de consument verstrekt. Dit krediet heeft Wehkamp op naam van de consument onder contractnummer [nummer] in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR) laten registreren.

2.2 In 2016 zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Wehkamp heeft verschillende brieven aan het bij haar van de consument bekende adres gestuurd met het verzoek om betaling alsook met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het CKI kan leiden.

2.3 Op 4 oktober 2016 heeft Wehkamp een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI van het BKR. De openstaande vordering is opgeëist en op 31 oktober 2016 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. Ook is de vordering overgedragen aan een incassobureau. In mei 2020 is de laatste betaling verricht en heeft Vesting een werkelijk einddatum (28 mei 2020) geregistreerd bij het CKI, waarna de bewaartermijn van vijf jaar is aangevangen.

2.4 InVesting B.V., thans Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. heeft het krediet van Wehkamp overgenomen. Vesting Finance is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. de afhandeling van de BKR-registraties.

2.5 De consument heeft aan Vesting Finance gevraagd de registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Vesting Finance heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registraties.

Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat zijn gerechtvaardigde belangen bij verwijdering zwaarder wegen dan de belangen van de kredietverstrekker bij handhaving daarvan; de registratie is disproportioneel en dient geen redelijk belang. Hij heeft in het kader hiervan het volgende gesteld:

- door de negatieve coderingen kunnen de consument en zijn partner geen hypothecaire geldlening afsluiten, zoals ook uit de overgelegde afgewezen financieringsaanvragen blijkt. De huidige huurwoning met twee kleine slaap-kamers, kost hem € 1.400,- per maand en hij wil graag een koopwoning met een groter woonoppervlakte;
- de consument geeft toe dat er betalingsproblemen zijn geweest. De consument werkte toen voor zijn zwager en vanaf een bepaald moment liepen de zaken minder goed en ontving de consument geen salaris meer waardoor hij de lasten van verschillende kredieten niet meer kon dragen. Nadat de consument het vertrouwen in zijn zwager was verloren, heeft hij een andere baan gezocht en alles in het werk gesteld om aan zijn verplichtingen te kunnen voldoen.

De consument is nu zelfstandig ondernemer en de zaken lopen goed; en
- de financiële situatie van de consument is nu op orde en hij heeft zijn schulden afbetaald. Hij wil zijn leven graag samen met zijn vrouw en dochter een positief vervolg geven.

Het verweer

2.7 De kredietverstrekker 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 in deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de kredietverstrekker de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de negatieve registraties door de kredietverstrekker terecht zijn geplaatst. De achterstandscodering en de bijzonderheidscode 2 blijven (in beginsel) vanaf het moment van plaatsing van de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI, in dit geval tot 28 mei 2025. De consument meent echter dat de negatieve registraties in het kader van de belangenafweging nu dienen te worden verwijderd. De krediet-verstrekker heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 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.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker 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] 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 persoons-gegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.5 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 consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.6 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven in overweging 2.6.

3.7 De kredietverstrekker heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Zij heeft daaraan toegevoegd dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere bewaartermijn van vijf jaar disproportioneel zou zijn. Daarnaast heeft de kredietverstrekker aangevoerd dat de incasso van de vordering niet gunstig is verlopen waarbij zij heeft toegelicht dat meerdere betalingsregelingen niet of slechts gedeeltelijk zijn nagekomen en het 3,5 jaar heeft geduurd voordat de vordering is afbetaald. Daarbij heeft de consument algemene afwijzingsbrieven van kredietverstrekkers overgelegd waaruit niet blijkt of de consument inspanningen heeft verricht bij het zoeken naar mogelijkheden tot kredietverstrekking. Verder heeft de kredietverstrekker aangevoerd dat het haar onvoldoende duidelijk is of en in hoeverre de financiële situatie van de consument stabiel is. Tot slot heeft de kredietverstrekker aangevoerd dat de bewaartermijn nog geen anderhalf jaar geleden is ingegaan.

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

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker 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 de kredietverstrekker dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.9 Het staat vast dat de consument lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen en meerdere betalingsafspraken niet is nagekomen. Dat de zaken van de onderneming waar de consument voor werkte in de problemen raakte en hij lang het vertrouwen in zijn zwager als familielid heeft gehouden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument komt. De stelling van de consument dat zijn financiële positie voor nu stabiel is, is niet af te leiden uit het feit dat hij zijn schulden heeft afbetaald en een onderneming drijft met in 2020 een resultaat van € 30.394,-. Hiertoe is het ook relevant om te weten of er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald. Verder doet een eventuele financiële stabiliteit niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er een belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalproblemen. Daarbij is van belang dat pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken is en in de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Tot slot is het van belang dat de consument nog enige tijd wordt beschermd tegen overkreditering.

3.10 De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom het kopen van een woning in zijn specifieke situatie noodzakelijk is en hij niet kan blijven wonen in zijn huidige woning. De consument stelt geen bijzondere omstandigheden waaruit de commissie kan opmaken dat het op dit moment noodzakelijk is een woning te kopen en de bewaartermijn niet kan worden afgewacht.

3.11 De commissie ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

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 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;
(…)

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.
(…)