Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0960

(mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	8 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Vesting Finance Servicing B.V. namens Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Datum uitspraak	11 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument is geregistreerd in het CKI van de Stichting BKR met de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2. De consument vraagt om een belangenafweging. De commissie oordeelt dat, gezien alle omstandigheden in dit geval, Arrow de registraties op dit moment mag handhaven. De vordering wordt daarom 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 consument; 2) het verweerschrift van Arrow; 3) de repliek van de consument, 4) de dupliek van Arrow; 5) de aanvullende informatie van de consument, en 6) de aanvullende informatie van Arrow.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. L. van Gulik namens Dynamiet Nederland B.V.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mevrouw mr. L. van Gulik, jurist. Arrow werd vertegenwoordigd door de heer mr. [naam], jurist.

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 3 oktober 2012 een doorlopend krediet afgesloten bij Wehkamp Finance B.V. Arrow heeft het doorlopend krediet overgenomen van Wehkamp Finance B.V. Vesting Finance Servicing B.V. voert het beheer over het doorlopend krediet uit namens Arrow.

2.2 Op een bepaald moment is er een achterstand ontstaan. Arrow heeft de vordering laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 1 november 2016 is de achterstandscode A (Achterstand) geregistreerd. Op 23 november 2016 is de bijzonderheidscode 2 (Opeising) geregistreerd.

2.3 De consument heeft de vordering op 21 april 2021 voldaan waardoor de werkelijke einddatum 22 april 2021 in het CKI is geregistreerd.

De klacht en vordering

2.4 De consument wil dat Arrow de registraties in het CKI van de Stichting BKR laat verwijderen. Subsidiair wil de consument dat de duur van de registraties verkort wordt.

2.5 De consument vindt dat Arrow de registraties moet verwijderen, omdat uit het gedrag van de consument blijkt dat zij nooit de bedoeling heeft gehad Arrow te benadelen. De consument heeft op het moment dat zij op de hoogte was van de vordering het bedrag direct en zonder problemen betaald. De consument heeft eerder geen brieven ontvangen van Arrow waardoor zij niet op de hoogte was van de vordering. De consument erkent dat zij haar verhuizingen niet heeft doorgegeven, maar ziet ook dat er verder geen pogingen zijn gedaan vanuit Arrow om contact op te nemen met de consument. Had de consument eerder geweten van de openstaande vordering, dan had zij op dat moment betaald. De consument is dan ook absoluut geen wanbetaler of risicogeval. De consument wordt ook bijgestaan door een boekhouder en een financieel coach. De kans op herhaling is daardoor nihil.

2.6 De consument komt uit een erg moeilijke thuissituatie. De consument had geen beschikking over haar eigen rekening en haar ex-partner had destijds toegang tot al haar accounts waardoor hij op naam van de consument spullen kon kopen. De consument heeft hard gewerkt om er mentaal weer bovenop te komen. Ze heeft ook hard gewerkt om er financieel weer bovenop te komen. De consument heeft inmiddels een goed inkomen en volgt een nieuwe opleiding waardoor haar inkomen in de toekomst alleen maar zal stijgen. Haar financiële situatie is daardoor stabiel.

De consument heeft nu een succesvolle onderneming en ter zitting heeft zij verklaard dat zij dit jaar nog een onderneming is gestart. Uit beide ondernemingen haalt de consument een goed inkomen.

2.7 De consument stelt door de registraties geen huis te kunnen kopen, terwijl zij uit haar huidige huurwoning moet. De consument heeft tijdens de zitting uitgelegd dat de huidige eigenaar weer in de woning wil wonen. Zij heeft uitstel gekregen van de eigenaar, maar moet uiterlijk eind 2022 uit de woning. De consument is hierdoor aangewezen op een huurwoning in de vrije sector, een markt die verzadigd is. Het is voor de consument moeilijk om in die markt een passende woning te vinden. Bovendien wordt ook dan vaak gevraagd om een overzicht van de registraties in het CKI. Daarnaast wil de consument haar onderneming uitbreiden en een hospice openen. Ook dit wordt bemoeilijkt door de registraties, terwijl er wel vraag is naar de diensten die de consument wil leveren. De registraties gaan al met al hun doel voorbij aldus de consument.

2.8 Ter zitting heeft de consument verduidelijkt dat het voor haar belangrijk is dat zij op eigen benen kan staan. De consument hecht gezien haar geschiedenis veel waarde aan haar onafhankelijkheid en vrijheid, en werkt hard om ervoor te zorgen dat zij niet afhankelijk hoeft te zijn van anderen. Dit wordt bemoeilijkt door de registraties. Zij wordt waarschijnlijk genoodzaakt om bij haar schoonmoeder in te trekken, terwijl de consument dit niet wil.

2.9 De consument heeft uit zichzelf contact opgenomen met Arrow, maar werd op erg onvriendelijke wijze behandeld. De consument kreeg in de eerste instantie geen overzicht van de vordering en kon geen vragen stellen. Ook kreeg de consument verkeerde informatie. Haar werd namelijk verteld dat de registraties zouden worden verwijderd op het moment dat de vordering betaald zou zijn.

Het verweer

2.10 Arrow heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of Arrow de registraties van de consument in het CKI van de Stichting BKR moet verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet hoeft en licht dat hieronder verder toe.

3.2 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke.

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-registraties 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.

3.3 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 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]

3.4 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.

Zijn de registraties juridisch juist?

3.5 De consument heeft in haar klacht gezegd dat zij het eens is met de registraties, maar merkt wel op dat Arrow meer had kunnen doen om de consument te bereiken. Als de consument eerder had geweten van de vordering dan had zij ook eerder betaald.

3.6 Hierover merkt de commissie op dat het de verantwoordelijkheid is van de consument om adreswijzigingen door te geven en te zorgen dat een uitstaande schuld volledig wordt voldaan. Het is niet zo dat de consument er zonder meer vanuit kan gaan dat de vordering niet meer bestaat of dat voldoende duidelijk was voor Arrow dat de consument niet meer woonde op haar oude adres, omdat de brief van de deurwaarder retour was gestuurd. Het had op de weg van de consument gelegen om Arrow te informeren over het goede adres. Dat de consument niet meer op de hoogte was van een vordering ligt in haar risicosfeer. Naar het oordeel van de commissie zijn de registraties dan ook technisch juist.

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

Is er een goede belangenafweging gemaakt?

3.7 De consument vindt dat de belangenafweging in haar voordeel moet uitvallen als alle omstandigheden van de consument worden meegenomen. Arrow is het daar niet mee eens en stelt zich kort gezegd op het standpunt dat de consument langer beschermd dient te worden tegen overkreditering en andere kredietverstrekkers op de hoogte dienen te zijn van het kredietverleden van de consument bij hun overweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. Daarnaast is pas een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken en is naar de mening van Arrow onvoldoende aangetoond dat sprake is van een structurele stabiele financiële situatie. Ook meent Arrow veel moeite te hebben moeten doen om de vordering voldaan te krijgen. Tenslotte ziet Arrow geen absolute noodzaak om een huis te kunnen kopen.

3.8 De commissie heeft begrip voor de situatie van de consument. De consument komt uit een moeilijke situatie en zij heeft hard moeten werken om weer op eigen benen te kunnen staan. Dit spreekt voor de consument, evenals het feit dat de consument uiteindelijk in één keer de gehele vordering heeft voldaan. De commissie ziet ook het belang van de consument om een eigen woning te kunnen kopen of in ieder geval een nieuwe woning te kunnen huren, zodat de consument onafhankelijk blijft en eventueel zelfs haar onderneming kan uitbreiden.

3.9 Daar staat tegenover dat Arrow een langdurig incassotraject heeft moeten inzetten om de vordering voldaan te krijgen, terwijl het oorspronkelijk om een relatief lage vordering ging. Het traject heeft ruim vijf jaar geduurd, waarbij uiteindelijk een betaal-afspraak is gemaakt die de consument, in tegenstelling tot wat zij zelf zegt, niet direct is nagekomen. De consument heeft elf dagen na de afgesproken datum betaald. Dat dit komt doordat Arrow niet eerder een specificatie van de vordering heeft overgelegd, kan de commissie niet volgen. Het was voor zover de commissie kan zien uit de over-gelegde stukken in maart 2021 al duidelijk wat de hoogte van de vordering was en waar deze vordering vandaan kwam. Uiteindelijk is er een einddatum geplaatst die op het moment van deze uitspraak slechts iets meer dan anderhalf jaar geleden is. Dat is ten opzichte van de bewaartermijn van vijf jaar een korte periode.

3.10 Wat betreft de financiële situatie van de consument heeft de consument onvoldoende aangetoond dat die structureel stabiel is. Hoewel is gebleken dat de consument beschikt over spaargeld blijkt uit de overgelegde rekeningafschriften dat er per maand ongeveer evenveel binnenkomt als dat er wordt uitgegeven. Hierin is meegerekend dat de consument regelmatig bedragen overmaakt naar haar spaarrekening, maar deze bedragen gedurende de maand ook weer terugboekt op de betaalrekening. Het lijkt er daardoor op dat de consument inteert op haar spaargeld of dat het spaargeld in ieder geval niet groeit. Daar komt bij dat er sprake was van negatief vermogen in 2021 en dat veel storneringen op de rekening te zien zijn. De consument maakt deze bedragen die zij storneert vervolgens een paar dagen later handmatig over.

De consument heeft verklaringen voor het negatief vermogen en de storneringen, maar dat neemt niet weg dat het voor de commissie mede hierdoor, alles bij elkaar genomen, onvoldoende aangetoond is dat de consument in een structureel stabiele financiële situatie zit. De bewaartermijn van 5 jaar ziet er juist ook op de consument te beschermen tegen het aangaan van nieuwe schulden en de consument langdurig in een gezonde financiële positie te brengen en te houden. De thans verstreken periode van 1,5 jaar is daar naar het oordeel van de commissie absoluut onvoldoende voor.

Conclusie

3.11 Alles overwegend komt de commissie tot de conclusie dat verwijdering van de registraties op dit moment te vroeg komt. De belangen van Arrow bij handhaving van de registraties wegen zwaarder dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. Arrow mag de registraties daarom handhaven. De commissie ziet ook geen aanleiding om op dit moment de duur van de registraties te vervroegen. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2 De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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.

(…)