**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0230**

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, de heer A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 20 juni 2022 |
| Ingediend door | De consument |
| Tegen | Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow |
| Datum uitspraak | 22 maart 2023 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de aan zijn naam gekoppelde negatieve coderingen in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat in dit geval de belangen van de consument bij de verwijdering van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen tot handhaving ervan. De vordering van de consument wordt daarom 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 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 destijds een overeenkomst gespreid betalen van € 2.344,- afgesloten bij de rechtsvoorganger van Arrow. Deze overeenkomst is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.2 Op een gegeven moment zijn er achterstanden in de betalingen ontstaan en treft de consument in 2016 een betalingsregeling. Nadat de consument die betalingsregeling niet meer nakomt schrijft de rechtsvoorganger van Arrow hem op 23 november 2016 dat een achterstandscodering in het CKI kan worden voorkomen als alsnog de achterstand wordt betaald.

2.3 Omdat tijdige betaling uitbleef heeft de rechtsvoorganger van Arrow op 9 december 2016 een A-code in het CKI laten plaatsen en op diezelfde datum de bijzonderheids-code 2 (opeising).

2.4 In 2018 mailen de consument en Vesting Finance Holding B.V. (hierna: Vesting), die namens Arrow de incasso van de vordering heeft verzorgd, elkaar. In dat verband heeft de consument Vesting op 1 augustus 2018 gemaild:
*"(…) Kan ik nog starten met betalen?(…)".*

2.5 Vesting heeft hierop op 6 augustus 2018 gemaild dat met betaling van € 35,- kan worden gestart en binnen vijf dagen contact moet worden opgenomen over de betaling van het restant.

2.6 Nadat de consument op 9 oktober 2019 alsnog de openstaande vordering helemaal betaalde heeft Arrow die datum als einddatum laten registreren in het CKI.

2.7 Na afwijzing van het verzoek door Arrow van de consument om de registraties vroegtijdig te verwijderen, heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

*De klacht en vordering*

2.8 De consument klaagt erover dat Arrow niet bereid is de registraties vroegtijdig te verwijderen en draagt daarvoor de volgende argumenten aan:

- De betalingsregeling in 2016 is via de mail afgesproken in de periode dat de consument tijdelijk in het buitenland verbleef. De consument heeft toen geen adreswijziging verstuurd.
- Het is juist dat die betalingsregeling niet stipt is nagekomen. De consument heeft hierop per mail van 19 december 2016 aan de rechtsvoorganger van Arrow om informatie gevraagd en geschreven dat hij een BKR-melding wilde voorkomen. Pas op 23 februari 2017 ontving de consument hierop twee reacties. De eerste betrof een sommatie en in het tweede bericht stond dat die sommatie ten onrechte was verzonden.
- De consument heeft de in 2018 met Vesting gevoerde mailcorrespondentie over een betalingsregeling niet nauwlettend in de gaten gehouden mede omdat hij druk doende was met het vinden van werk en een eigen woning.
- Toen de consument samen met zijn partner in 2019 een hypothecaire financiering wilde aanvragen ontdekte hij de registraties. Hij heeft hierop contact met Arrow opgenomen en de openstaande vordering alsnog helemaal betaald.

- De consument komt zijn verplichtingen na. Dit is de enige negatieve codering die aan hem is gekoppeld. Het betreft een relatief laag bedrag.
- De consument wil weer graag met zijn gezin in Amsterdam wonen en daar een woning kopen. Vanwege de ontwikkelingen op de huizenmarkt, het aanbod van zijn moeder hem in 2022 nog € 100.000,- te schenken en het feit dat de voorwaarden van de schenkingsvrijstelling in 2023 veranderen, heeft hij belang bij een vroegtijdige verwijdering van de registraties. Zonder die schenking zal het kopen van een woning niet haalbaar zijn.
- De consument wijst er tot slot op dat reeds 3 jaar van de bewaartermijn is verstreken en dat zijn huidige financiële situatie stabiel is, zoals uit de overgelegde loonstroken en rekeningafschriften is af te leiden.

*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 deze zaak over?*

3.1 De commissie is de vraag voorgelegd of Arrow de negatieve coderingen uit het CKI moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat Arrow hiertoe verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

*Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)*

3.2 De rechten en verplichtingen tussen (in dit geval) Arrow en het BKR zijn neergelegd in het reglement CKI. In dat reglement staat dat Arrow verplicht is van bepaalde feiten melding bij het BKR te maken. Zo is Arrow verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting voldoet op grond van een kredietovereenkomst. [1] In een dergelijk geval wordt de achterstandscode A in het CKI opgenomen. Als een krediet-verstrekker het krediet opeist, wordt de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI vermeld.[2]

*Is de A2 codering technisch juist?*

3.3 De commissie stelt vast dat de registraties technisch juist zijn. De consument is na het ontstaan van de betalingsachterstand gewaarschuwd voor de registratie in het CKI als de achterstand niet tijdig zou zijn aangezuiverd.

[1] Artikel 12 lid 1 onder a CKI.
[2] Artikel 13 lid 1 CKI.

Voorts is de kredietovereenkomst opgeëist en na de betaling van de gehele vordering staat in het CKI dat de overeenkomst is beëindigd. Hiermee heeft Arrow voldaan aan zijn verplichtingen uit het reglement CKI. De registratie van de A2 codering is dan ook technisch juist. Op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen.

*Belangenafweging*

3.4 De consument is van mening dat de coderingen moeten worden verwijderd omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Dit verzoek moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registraties houden 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. 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-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (Arrow) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (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.[3]

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 BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.8 De door de consument aangevoerde belangen zijn hiervoor onder 2.8 opgenomen.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.9 Arrow heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd en in dat kader het volgende aangedragen. De consument is meer dan eens gewaarschuwd voor de achterstanden en er zijn diverse betalingsafspraken gemaakt die niet zijn nagekomen. Pas na 3 jaar en na de overdracht van de vordering aan een incassobureau is de vordering betaald. Dit alles siert de consument niet, mede omdat hij heeft erkend in 2017 en in 2018 mail-berichten over de achterstand te hebben ontvangen. Van verminderde verwijtbaarheid is daarom geen sprake. Daarbij is het belang van de consument om een woning te kopen onvoldoende zwaarwegend. Naast het feit dat niet is gebleken dat de coderingen de consument bij het aanvragen van een financiering belemmeren, is van een schrijnende situatie geen sprake. De consument beschikt immers over een eigen woning. Het vorenstaande in combinatie met de nog niet verstreken bewaartermijn leidt ertoe dat de belangenafweging niet ten voordele van de consument dient uit te vallen. Het belang bij handhaving van de coderingen zodat kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument weegt thans zwaarder.

3.10 De commissie is van oordeel dat Arrow hiermee in dit geval niet voldoende heeft aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De redenen hiervoor zijn als volgt.

3.11 Allereerst is de commissie van oordeel dat voldoende is gebleken dat de financiële situatie van de consument stabiel is. De consument heeft inzage verleend in zijn inkomsten en uitgaven en heeft aangetoond over spaargeld te beschikken. Van problematische schulden of nieuwe achterstanden is niets gebleken.

3.12 Voorts is gebleken dat de consument, behoudens het destijds afgesloten gespreid betalen contract, geen andere consumptieve lening heeft afgesloten. De betalings-achterstand van destijds houdt verband met één product. Alhoewel de consument toen niet adequaat naar Arrow heeft gereageerd, is voldoende aannemelijk geworden dat dit een incident betrof. Verder wordt van belang geacht dat de consument alsnog de vordering geheel heeft betaald en bijna 3,5 jaar van de bewaartermijn is verstreken.

3.13 Verder is er naar het oordeel van de commissie voldoende gebleken dat de consument een concreet belang heeft bij zijn verzoek, namelijk het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor een woning. Gelet hierop in combinatie met al hetgeen hiervoor is overwogen, is de commissie in dit geval van oordeel dat niet (langer) gezegd kan worden dat de coderingen nodig zijn om de consument en de krediet-verstrekkers tegen de risico's van overkreditering te beschermen. Het belang van Arrow weegt daarom nu minder zwaar dan het belang van de consument bij verwijdering van de coderingen.

3.14 De conclusie dient derhalve te luiden dat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering toe.

*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

## 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. (…)