Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0351

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. Arrow heeft in 2013 een doorlopend krediet aan de consument verstrekt en heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In verband met een betalingsachterstand op het krediet heeft Arrow in 2014 een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 bij Stichting BKR gemeld. Nadat de consument in 2021 via een minnelijke schuldsaneringsregeling een deel van het krediet aan Arrow heeft terugbetaald, heeft Arrow een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat Arrow alle BKR-registraties op haar naam laat verwijderen in verband met disproportionaliteit. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat Arrow geen van de BKR-registraties hoeft te laten verwijderen. Daarbij speelt een rol dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument inmiddels stabiel is. Ook is daarbij van belang dat de consument slechts een klein deel van het krediet aan Arrow heeft terugbetaald en dat Arrow het andere deel als oninbaar heeft afgeboekt. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 3 maart 2024; 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 de heer mr. [naam], verbonden aan Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort (hierna: Vesting Finance).

1.3 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.

1.4 De consument en Arrow hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 25 maart 2013 heeft Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 529,- (hierna: het krediet) verstrekt. Op 6 mei 2013 heeft Wehkamp het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Wehkamp, Arrow en Vesting Finance, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.3 Op 5 juli 2014 heeft Wehkamp met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 5 juli 2014 heeft Wehkamp met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Wehkamp heeft het krediet aan Arrow verkocht en geleverd. Arrow is de rechthebbende van het krediet geworden. Vesting Finance is de beheerder van het krediet.

2.6 Bij vonnis van 19 november 2015 heeft de kantonrechter in de rechtbank Rotterdam, locatie [plaatsnaam], de consument bij verstek veroordeeld om aan Arrow € 500,- te betalen, te vermeerderen met rente en proceskosten. Op 3 maart 2016 heeft de gerechtsdeurwaarder dit vonnis in persoon aan de consument betekend met gelijktijdig bevel om binnen twee dagen daarna aan de inhoud daarvan te voldoen.

2.7 Bij beschikking van 10 juli 2017 heeft de kantonrechter in de rechtbank Rotterdam, locatie [plaatsnaam] , alle goederen die (zullen) toebehoren aan de consument onder bewind gesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden, zulks met benoeming van een bewindvoerder (hierna: de bewindvoerder).

2.8 Op 22 augustus 2017 heeft de bewindvoerder Vesting Finance een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) Als beschermingsbewindvoerder ben ik bezig om de financiële situatie volledig in beeld te brengen. Helaas is gebleken dat er een grote achterstand in de betalingen is. Op basis van de te verwachten schuldensituatie zal er een verwijzing volgen naar de schuldhulpverlening.

Graag ontvang ik een overzicht van alle openstaande posten. (...)"

2.9 Op 23 januari 2020 heeft de gemeentelijke sociale dienst van de gemeente [plaatsnaam] Vesting Finance een brief geschreven over de inventarisatie van de schulden van de consument. In deze brief staat:

"(...) Bovengenoemde(n) heeft (hebben) zich tot ons gewend met het verzoek zijn/haar/hun schulden te regelen. Conform artikel 9 van de Gedragscode van de Nederlandse Vereniging voor Volkskrediet hebben wij vastgesteld dat er sprake is van een problematische schuldsituatie. (...)

Om de exacte schuldpositie van cliënt(en) te kunnen bepalen, verzoeken wij u de hoogte van uw netto vordering (en) binnen 21 dagen schriftelijk aan ons door te geven. (...)"

2.10 Op 30 januari 2020 heeft Vesting Finance de gemeentelijke sociale dienst van de gemeente [plaatsnaam] schriftelijk geïnformeerd dat het krediet, inclusief rente en kosten, op dat moment € 986,30 bedroeg.

2.11 Op 22 januari 2021 heeft de gemeentelijke sociale dienst van de gemeente [plaatsnaam] Vesting Finance een brief geschreven over een minnelijke schuldsaneringsregeling van de schulden van de consument. In deze brief staat:

"(...) Hierbij delen wij u mee dat alle schuldeisers akkoord zijn gegaan met de voorgestelde algehele schuldregeling. Uw vordering zal, onvoorziene omstandigheden voorbehouden, zoals overeengekomen worden afgehandeld. Er wordt een saneringskrediet aangevraagd bij de Gemeentelijke Kredietbank West Brabant. De Kredietbank West Brabant zal zorg dragen voor uitbetaling aan de schuldeisers.

Indien van toepassing verzoeken wij u de BKR-melding aan te passen en eventuele incasso's dan wel gelegd loonbeslag in te trekken. (...)"

2.12 In het kader van de minnelijke schuldsaneringsregeling heeft Arrow betaling van een deel van het krediet ontvangen. Op 18 februari 2021 heeft Arrow de laatste betaling ontvangen en heeft Vesting Finance met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.13 Op 5 februari 2024 heeft de consument Vesting Finance per e-mail verzocht – verkort weergegeven – alle negatieve registraties op haar naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Vesting Finance heeft haar verzoek schriftelijk afgewezen.

2.14 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.15 De consument vordert dat (Vesting Finance namens) Arrow alle negatieve registraties die zij op haar naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

2.16 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:

a. De consument heeft last van de BKR-registraties en wil hiervan af. Vesting Finance heeft aangegeven dat de consument hierover een e-mail zou moeten sturen en dat heeft zij gedaan. De consument heeft een reactie gekregen, maar Vesting Finance wil de BKR-registraties niet verwijderen. De consument heeft geen schuld meer bij Arrow, maar komt op deze manier niet vooruit.
b. Op het moment dat de BKR-registraties werden geregistreerd had de consument een ander leven, waardoor zij in de schulden terecht is gekomen. Nu is de consument al bijna drie jaar als zzp'er aan het werk en heeft zij haar zaken op orde.
c. De consument wil graag meer stappen ondernemen. Zij zou graag een auto willen aanschaffen. De BKR-registraties belemmeren haar echter daarbij.
d. De consument heeft contact gehad met twee andere kredietverstrekker en die hebben de registraties die zij hadden geregistreerd verwijderd. Zij hoopt dat Vesting Finance de BKR-registraties ook verwijdert, zodat zij verder kan met haar leven en haar werk.

Het verweer van Arrow

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze zaak gaat het erom of (Vesting Finance namens) Arrow de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Arrow en Vesting Finance als zakelijke klanten bij Stichting BKR zijn aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen enerzijds Arrow en Vesting Finance en anderzijds Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[1] Arrow is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

[1] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.

3.3 De vordering van de consument zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement CKI en de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[2] 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 op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft 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.[3]

3.5 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4] De commissie begrijpt dat de consument niet klaagt over de technische juistheid van de BKR-registraties en zal daarom direct overgaan tot die belangenafweging.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.6 Onder 2.16 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

3.7 Daartegenover heeft Arrow het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat daaruit volgt dat er geen aanleiding is om de BKR-registraties eerder te verwijderen. Arrow heeft toegelicht dat de consument geen concreet belang heeft gesteld en enkel heeft aangevoerd dat zij geen schulden meer heeft. Arrow is van mening dat dat geen reden is om de BKR-registraties te verwijderen. Volgens Arrow is een belangrijke voorwaarde voor het verwijderen van de BKR-registraties het hebben van een stabiele financiële situatie. Het hebben van inkomen betekent volgens Arrow niet zonder meer dat sprake is van een stabiele financiële situatie. Daarvoor zijn ook van belang de uitgaven, de eventuele schulden en de financiële reserves.

---

[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[3] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[4] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*).

Verder heeft Arrow vastgesteld dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument en dat het dossierverloop niet in haar voordeel spreekt. Arrow heeft toegelicht dat de achterstand op het krediet in 2014 is ontstaan en dat de consument de schuld bijna acht jaar later en slechts gedeeltelijk heeft afgelost. Daarnaast is de bewaartermijn volgens Arrow nog geen twee jaar geleden ingegaan. Arrow is van mening dat de reguliere bewaartermijn van vijf jaar – op basis van bovengenoemde punten – niet onredelijk is.

3.8 De commissie is van oordeel dat Arrow voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.9 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. Vaststaat dat de kantonrechter in de rechtbank Rotterdam, locatie [plaatsnaam], de consument bij vonnis van 19 november 2015 bij verstek heeft veroordeeld om aan Arrow € 500,- te betalen, te vermeerderen met rente en proceskosten. Ook staat vast dat de kantonrechter in de rechtbank Rotterdam, locatie [plaatsnaam], bij beschikking van 10 juli 2017 alle goederen die (zullen) toebehoren aan de consument onder bewind heeft gesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden. Beide aspecten wegen bij de belangenafweging zwaar mee in het nadeel van de consument.

3.10 Wat ook in het nadeel van de consument is, is dat het de commissie voldoende is gebleken dat de consument slechts een klein deel van het krediet aan Arrow heeft terugbetaald. Arrow heeft onbetwist gesteld dat zij slechts € 151,28 van het krediet heeft ontvangen en dat zij 84,66% van het krediet als oninbaar heeft afgeboekt. Daarmee is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de reden dat de consument nu geen schulden meer heeft, mede te danken is aan de omstandigheid dat Arrow (en de andere schuldeisers die hebben meegedaan aan de minnelijke schuldsaneringsregeling) het grootste deel van hun vorderingen als oninbaar hebben afgeboekt.

3.11 Wat in het voordeel van de consument pleit is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert en dat zij om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Tegelijkertijd is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument een stabiel inkomen heeft. De consument heeft aangevoerd dat zij sinds drie jaar zzp'er is en heeft ter onderbouwing daarvan drie facturen van haar onderneming over de maanden december 2023 tot en met februari 2024 in het geding gebracht.

Uit die facturen blijkt dat de consument in die drie maanden met haar onderneming een gemiddelde maandomzet van € 1.966,67 heeft gegenereerd. Andere facturen heeft zij niet overgelegd. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consument een structureel stabiel inkomen heeft. De consument heeft geen inzicht gegeven in de kosten die nog in mindering moeten worden gebracht op de omzet die zij heeft gegenereerd. Maar ook als dat een relatief klein bedrag per maand is, dan kan de commissie niet anders dan concluderen dat het onvoldoende is om van een financieel stabiele situatie te spreken. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in haar uitgaven en lasten en dat onduidelijk is gebleven of zij over spaargeld beschikt.

3.12 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende zwaarwegende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in haar voordeel kunnen laten uitvallen. De consument heeft gesteld dat zij geen auto kan aanschaffen vanwege de BKR-registraties. Omdat zij die stelling echter op geen enkele manier heeft onderbouwd met bewijsstukken, kan de commissie niet anders dan hieraan voorbij gaan.

3.13 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt.

Conclusie

3.14 De conclusie is dat Arrow de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 oktober 2023, 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 zes 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 twee 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 twee 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl