Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0193

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

Datum uitspraak	5 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Arrow 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; 3) het verweerschrift van Arrow; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Arrow.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. A.J. Kievit, kantoorhoudende te 's-Gravenhage.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Eind 2013 heeft Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 2.200,- (hierna: het krediet) verstrekt.

Het krediet is op naam van de consument geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 Op enig moment zijn er achterstanden in de betalingen van het krediet ontstaan. Wehkamp heeft de consument verschillende keren per brief gewaarschuwd voor de achterstanden alsook met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het CKI kan leiden. Vanwege het uitblijven van een reactie van de consument heeft Wehkamp op 18 oktober 2014 een achterstandsmelding A in het CKI laten registreren.

2.3 Wehkamp heeft middels een akte van cessie haar opeisbare vordering op naam van de consument, gezamenlijk met alle rechten, verkocht en in eigendom overgedragen aan InVesting B.V., thans Arrow. In november 2014 heeft Arrow het dossier ter incasso overgedragen aan Vesting Finance Servicing B.V. (hierna: Vesting). Vesting heeft namens Arrow de BKR-registratie verzorgd.

2.4 Op 13 december 2014 heeft Arrow de openstaande vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. Daarna zijn er verschillende betalings-regelingen met de consument getroffen die niet correct zijn nagekomen. Uiteindelijk is de vordering overgedragen aan een deurwaarder.

2.5 In januari 2023 is de laatste betaling van de consument door Arrow ontvangen en heeft Arrow een werkelijke einddatum (26 januari 2023) in het CKI laten plaatsen, waarna de bewaartermijn van vijf jaar is aangevangen.

2.6 De consument heeft in juli 2023 aan Arrow een verzoek tot verwijdering van de registraties uit het CKI gedaan. Arrow heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties. Hij vordert verwijdering van de negatieve registraties of dat de bewaartermijn wordt verkort. De registraties zijn disproportioneel en dienen geen redelijk belang. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De consument heeft de wens een woning te kopen. Hij wil hiervoor een hypothecaire geldlening afsluiten. De negatieve BKR-registraties maken dit voor hem onmogelijk. Op dit moment is de consument woonachtig in een jongeren-woning, waar een maximaal toegestane verblijfsduur geldt van twee jaar. Deze termijn is inmiddels verstreken. De situatie is nijpend.

- De schulden bij Arrow zijn ontstaan doordat de consument in 2014 zijn baan heeft verloren. De gevolgen van de registraties zijn echter van zodanige aard dat de consument buitengewoon zwaar bestraft wordt voor het feit dat hij zijn verplichtingen in het verleden niet heeft kunnen nakomen.

- Arrow heeft de consument benaderd met een voorstel om zijn schuld af te lossen. In januari 2023 is er een betaalafspraak gemaakt en heeft de consument een bedrag van € 887,48 betaald. In januari 2023 heeft de consument het resterende bedrag van de openstaande vordering van € 892,05 betaald, waardoor de volledige schuld van € 2.200,- is afgelost. Aan de consument was medegedeeld dat als hij het volledige bedrag zou betalen, Arrow de negatieve BKR-registraties zou verwijderen. Om die reden heeft de consument de schuld ook afgelost. De negatieve registraties zijn echter niet verwijderd.

- Inmiddels heeft de consument een stabiele financiële situatie. De consument verdient momenteel een netto inkomen van € 3.800,- per maand. Aangezien dit boven het gemiddelde inkomen ligt, leidt dit voor de consument tot een verhoging van de huur. Het verwijderen van de BKR-registraties is daarmee van essentieel belang.

Het verweer

2.8 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 In deze zaak gaat het over de vraag of de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties uit het CKI dan wel verkorting van de bewaartermijn, zwaarder wegen dan het belang van Arrow bij handhaving ervan. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door Arrow terecht zijn geplaatst. De registraties zijn technisch juist. De consument meent echter dat de BKR-registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd of dat de bewaartermijn dient te worden verkort. Arrow heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Arrow is daarbij de verwerkings-verantwoordelijke.

Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.5 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 persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 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

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.7 vermeld.

3.8 Arrow voert aan 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. Arrow voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden, waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn.

3.9 Direct na het aangaan van het krediet heeft de consument zich niet aan zijn betalingsverplichtingen gehouden. Het incassotraject is zeer moeizaam verlopen. Arrow heeft meerdere betalingsregelingen met de consument getroffen welke niet correct zijn nagekomen. Uiteindelijk heeft Arrow een deurwaarder moeten inschakelen.

3.10 Het is Arrow niet duidelijk waarom het voor de consument niet mogelijk is om te blijven wonen in zijn huidige woning of om een woning te huren en daar, in ieder geval totdat de bewaartermijn is verstreken, te blijven wonen.

3.11 De consument stelt dat hij door de negatieve registraties van Arrow niet voor een hypothecaire lening in aanmerking komt. Echter, de consument heeft voor deze stelling geen enkele afwijzing aangeleverd.

---

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

3.12 De stelling van de consument dat Arrow hem zou hebben benaderd met een voorstel om zijn schuld af te lossen zodat zijn BKR-registraties konden worden verwijderd is niet juist. Bij brief van 17 november 2022 heeft Arrow de consument geïnformeerd dat betaling niet leidt tot verwijdering van een (negatieve) BKR-registratie, wel tot het plaatsen van een eind-datum waarmee het krediet wordt afgemeld bij het BKR. Dat de consument daarbij expliciet erkent dat hij de schuld enkel heeft afgelost om van zijn BKR-registratie af te komen, zet vraagtekens bij de betaalmoraliteit van de consument, aldus de bank.

3.13 Het heeft uiteindelijk meer dan acht jaar geduurd voordat de consument de betrekkelijk lage vordering tegen finale kwijting in 2023 heeft voldaan. Dit is zeer recent en geeft geen blijk van een financieel stabiele situatie bij de consument. Het enkel hebben van inkomen betekent niet zonder meer dat sprake is van een financieel stabiele situatie. De reguliere bewaartermijn van vijf jaren is in deze zaak niet onredelijk. Deze bewaartermijn is in het leven geroepen om aan te tonen dat iemand met een negatieve BKR-registratie uiteindelijk als kredietwaardig beschouwd kan worden. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft Arrow voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Arrow dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in het verleden in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in zijn risicosfeer. Voorts is daarbij van belang dat het zeer lang heeft geduurd voordat de consument de relatief lage vordering heeft betaald en een aantal betalingsregelingen niet (correct) is nagekomen Er is uiteindelijk ook een deurwaarder ingeschakeld. Daarnaast is sinds de laatste betaling in januari 2023 pas een zeer korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Hoewel de consument sinds begin 2023 een dienstverband heeft met een goed salaris kan op basis van de aangeleverde informatie nog niet vastgesteld worden of er sprake is van een stabiele financiële situatie Dat zal in de komende periode moeten blijken. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken.

3.16 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar dit weegt echter niet op tegen de belangen van Arrow en van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Voor zover de commissie uit de stukken kan afleiden blijkt hieruit niet dat de consument op dit moment door de registraties geen woning kan kopen of huren. Een afwijzing of nadere onderbouwing is niet aangeleverd door de consument.

De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties of verkorting van de bewaartermijn op dit moment dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1	er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2	de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3	de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4	de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5	de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(...)

Artikel 39

1. (...)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.