Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0653

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	26 juli 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam zijn geplaatst. Hij stelt dat hij door de negatieve registraties wordt belemmerd in de zoektocht naar een andere woning. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Arrow bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt dan ook 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) het verweerschrift van Arrow; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van Arrow.

1.2 Arrow is in deze zaak vertegenwoordigd door Vesting Finance Servicing B.V.

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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in januari 2017 een doorlopend krediet (hierna: krediet) van € 977.- afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Arrow waarmee de aankoop van diverse goederen is gefinancierd. Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.2 Op enig moment is er een betalingsachterstand ontstaan.

Arrow heeft de consument meerdere malen verzocht om de achterstand te betalen, waaronder bij brief van 4 september 2017. In die brief heeft Arrow de consument ook gewaarschuwd dat het uitblijven van betaling leidt tot een achterstandsmelding aan BKR. Arrow heeft per 15 september 2017 een code A (achterstand) laten registreren in het CKI. Vervolgens heeft Arrow het krediet opgeëist. Arrow heeft per 12 oktober 2017 een code 2 (opeising) laten registreren in het CKI.

2.3 Bij beschikking van 16 april 2020 heeft de kantonrechter in de Rechtbank Zeeland-West-Brabant, alle goederen die (zullen) toebehoren aan de consument onder bewind gesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden.

2.4 De consument is in mei 2020 toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). De consument heeft de Wsnp in mei 2023 afgerond met een schone lei. Uit de afwikkeling hiervan heeft Arrow op 7 juli 2023 een bedrag van € 18,95 ontvangen. Het restant van de vordering van € 1.263,10 is afgeboekt.

2.5 Arrow heeft per 7 juli 2023 een code 3 (kwijtschelding) laten registreren in het CKI. Ook heeft Arrow per diezelfde datum een werkelijke einddatum laten registreren. De registraties zijn tot 7 juli 2028 zichtbaar.

2.6 Op 9 november 2023 heeft de consument Arrow verzocht om de negatieve registraties uit het CKI te laten verwijderen. Op 4 december 2023 heeft Arrow het verzoek van de consument afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.8 De negatieve registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument runde tot 2017 een eigen winkel. Het succes van die winkel bleef uit door de ligging van het winkelpand. Het winkelpand was namelijk gevestigd in een zijstraat waar weinig tot geen winkelend publiek passeerde. Als gevolg hiervan behaalde de consument onvoldoende winst om hiermee aan zijn financiële verplichtingen te kunnen voldoen.

2.9 In verband met de ontstane financiële problematiek besloot de consument in 2017 om te stoppen met zijn winkel. Daarna is hij in loondienst getreden bij de hotelonderneming van zijn partner. De consument heeft zijn best gedaan om zijn financiën weer op de rit te krijgen en heeft zich aangemeld bij de gemeente voor schuldhulpverlening. Een minnelijk schuld-hulpverleningstraject kwam niet van de grond, waarna dit traject in november 2019 is gestopt. De consument heeft nog geprobeerd om bezwaar te maken, maar het traject is in februari 2020 definitief geëindigd. De gemeente heeft het traject ernstig vertraagd. De consument is in mei 2020 toegelaten tot de Wsnp. De consument heeft tijdens zowel het minnelijke traject als het Wsnp-traject volledige inzet getoond.

2.10 De consument moet sinds 2017 als financieel stabiel aangemerkt worden nu hij vanaf dat jaar de beschikking had over een stabiel inkomen en sindsdien voldoet aan de verplichtingen die hem opgelegd zijn. Spijtig genoeg heeft het drie jaar geduurd voordat een Wsnp-traject is gestart en is de consument in totaal zes jaar bezig geweest met het afwikkelen van zijn financiële problemen, terwijl de financiële problemen theoretisch gezien al in 2020 afgewikkeld hadden kunnen zijn. Daar heeft de consument geen invloed op kunnen uitoefenen.

2.11 De consument en zijn partner hebben een stabiele financiële situatie. De partner van consument heeft een hotelonderneming. De onderneming behaalt goede resultaten. De consument was in loondienst aan het werk bij de hotelonderneming. Wegens ziekte is de consument tijdelijk uit dienst getreden en ontvangt hij een WW-uitkering. Zodra de consument weer in staat is om te werken, is het doel om zijn werkzaamheden te hervatten. De consument is vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalingsachterstanden.

2.12 De registraties belemmeren de consument in zijn zoektocht naar een andere woning. De consument en zijn partner willen verhuizen naar een andere woning om dichterbij de hotelonderneming te gaan wonen. Zij reizen momenteel soms wel tot drie keer per dag op en neer, wat telkens een rit is van 20 kilometer heen en 20 kilometer terug. Het hebben van een woning vlakbij het hotel bespaart benzinekosten en daarbij een hoop tijd. Om aan de wet te voldoen moet de partner van de consument nachtdienstpersoneel inhuren, omdat de consument en zijn partner niet snel ter plaatse kunnen zijn bij het hotel als zich een incident voordoet of als gasten hulp nodig hebben. De consument en zijn partner zouden graag zelf de nachtdiensten willen opvangen om kosten te kunnen besparen. Dit is alleen mogelijk als zij in de nabije omgeving van het hotel een woning kunnen krijgen.

2.13 De consument zou bij voorkeur een woning willen kopen, omdat dit een investering voor de toekomst is. De consument kan echter geen hypothecaire geldlening afsluiten vanwege de negatieve registraties, waardoor hij geen woning kan kopen. Sociale huur is voor de consument geen mogelijkheid aangezien zijn inkomen te hoog ligt om daarvoor in aanmerking te komen. Een huurwoning in de private sector is geen redelijk alternatief, omdat passende huurwoningen niet in overvloed aanwezig zijn en omdat de huurprijzen bijzonder hoog liggen. Daarnaast wordt de consument ook belemmerd in het huren van een woning door de negatieve registraties omdat verhuurders een (schoon) BKR-overzicht eisen.

Het verweer

2.14 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 het om gaat

3.1 Deze zaak draait om de vraag of Arrow de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat Arrow de negatieve BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Technische juistheid

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze registraties door Arrow terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De commissie oordeelt wel dat Arrow een verkeerde datum voor de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum heeft laten registreren. De registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum moet de datum zijn waarop de schone lei is verleend aan de consument (22 mei 2023) en niet de datum waarop de uitkering aan Arrow heeft plaatsgevonden. Arrow moet dat in het CKI laten aanpassen.

Juridisch kader

3.3 De consument heeft gesteld dat de negatieve registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. 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). De relevante bepalingen uit de AVG 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 één 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.

3.5 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 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.

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

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.8 tot en met 2.13.

3.8 Arrow heeft hiertegen ingebracht dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Arrow en andere kredietaanbieders. Arrow voert (onder meer) aan dat niet is gebleken dat sprake is van een stabiele financiële situatie. De consument ontvangt een WW-uitkering en er zijn onvoldoende stukken verstrekt over uitgaven, eventuele schulden en financiële reserves. Daarnaast is bijna zes jaar na het ontstaan van de achterstand slechts een zeer klein gedeelte van de vordering voldaan. Het restant van de vordering heeft Arrow moeten afboeken. Daarbij is er geen sprake van een zwaarwegend persoonlijk belang bij verwijdering van de registraties. Niet is gebleken waarom het voor de consument niet mogelijk zou zijn om te blijven wonen in de huidige woning of naar een woning in de huursector te verhuizen totdat de bewaartermijn is verstreken, aldus Arrow.

3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Arrow bij handhaving van de negatieve registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.10 Voor de commissie is komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de negatieve registraties hebben geleid, ernstig waren. De rechtbank heeft op 16 april 2020 het vermogen van de consument onder bewind gesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden. De consument verkeerde in een dermate problematische schuldensituatie dat hij genoodzaakt was om een Wsnp-traject te doorlopen. De consument is uit zijn schuldensituatie gekomen mede door de afboeking die Arrow en andere schuldeisers hebben moeten doen. Dat de schuldensituatie mogelijk is ontstaan doordat het succes van de winkel van de consument uitbleef is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die onder de verantwoordelijkheid en risicosfeer van de consument valt.

3.11 Positief is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert. Daartegenover staat dat niet is komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel is dat dit op dit moment verwijdering van de negatieve registraties rechtvaardigt. De consument ontvangt namelijk een WW-uitkering, een tijdelijk inkomen bij werkloosheid. De commissie is dan ook niet gebleken dat de consument een stabiel inkomen heeft.

3.12 Verder is van belang dat het Wsnp-traject pas in mei 2023 is afgerond. Dat de consument niet eerder dan mei 2020 heeft kunnen starten met een Wsnp-traject is vervelend, maar dit neemt niet weg dat de schuldenproblematiek pas in mei 2023 is afgewikkeld. Er is pas een korte periode (ruim een jaar) van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Die periode is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen spreken van een structureel stabiele financiële situatie. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument om een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. Verder kan de consument niet vanaf 2017 als financieel stabiel worden aangemerkt aangezien de schuldenproblematiek toen nog bestond.

3.13 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingespannen om zijn schuldenproblematiek op te lossen, doet dit niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering.

3.14 De commissie heeft oog voor de wens van de consument om een andere woning te vinden en begrijpt dat hij daarbij wordt belemmerd door de negatieve registraties. De commissie is echter niet gebleken dat er sprake is van een acute noodzaak om een andere woning te vinden. De wens van de consument is op dit moment dan ook onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de negatieve registraties te rechtvaardigen. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat Arrow de negatieve BKR-registraties mag handhaven. Wel zal Arrow de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum moeten aanpassen naar 22 mei 2022.

3.16 De commissie geeft ten slotte mee dat het de consument vrij staat Arrow andermaal te benaderen over de verwijdering van de registraties wanneer een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Mogelijk maakt Arrow dan een andere afweging.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Arrow twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum aanpast naar 22 mei 2023.

- wijst het meer of anders gevorderde 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 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 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI
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.
(...)

Artikel 13 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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 Reglement CKI
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.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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.
(...)