

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0535 (mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Datum uitspraak	: 24 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registratie, verjaring. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI bij Stichting BKR van de bijzonderheidscodes A en 2. Daarnaast doet de consument een beroep op artikel 21 van de AVG. De commissie komt tot het oordeel dat de coderingen en de werkelijke einddatum technisch juist zijn. Daarna heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie vindt de registratie niet meer proportioneel. De commissie beslist dat Arrow de volledige registratie uit het CKI dient te laten verwijderen. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen.

I. De procedure

- I.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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Arrow; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Arrow.
- I.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.
- I.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 In januari 2008 heeft de consument een creditcardkrediet met een limiet van € 1.300,- afgesloten bij een rechtsvoorganger van Arrow. Dit krediet is op 22 januari 2008 geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: 'CKI') van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 'Stichting BKR'). Met het krediet heeft de consument een laptop gekocht.
- 2.2 Op 22 januari 2009 is in het CKI bij het krediet een achterstandscodering (A code) geplaatst. Vervolgens is op 22 juli 2009 de bijzonderheidscode 2 (opeising krediet) geplaatst.
- 2.3 Per e-mail van 2 februari 2022 heeft de consument een beroep gedaan op verjaring van de vordering van Arrow. Arrow heeft het beroep op verjaring gehonoreerd en per die datum in het CKI een werkelijke einddatum (PLA) in het CKI laten plaatsen.
- 2.4 Op 3 februari 2022 heeft Vesting Finance namens Arrow een verzoek tot betaling van € 1.891,69 aan de consument verstuurd.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument maakt bezwaar tegen de registratie van de A2 in het CKI. De consument stelt dat deze coderingen ten onrechte zijn geplaatst, omdat de consument alle betalingen volgens afspraak heeft verricht en de vordering volledig heeft voldaan. De consument heeft aangevoerd geen bewijs van zijn stelling te kunnen overleggen, omdat het bankrekeningnummer waarvan hij de betalingen heeft verricht, is beëindigd. Verder stelt de consument geen brieven te hebben ontvangen over een eventuele achterstand.
- 2.6 Mocht de commissie tot het oordeel komen dat de A2 op terechte gronden zijn geplaatst, doet de consument een beroep op de disproportionele gevolgen van de registratie. Hij stelt dat zijn gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van deze gegevens zwaarder wegen dan de belangen van Arrow bij handhaving daarvan. De registratie is volgens de consument disproportioneel en dient geen redelijk belang. De consument voert daartoe, kort gezegd, het volgende aan.
 - De consument stelt dat hij zeker de laatste 12/13 jaren geen contact heeft gehad met Arrow.

Hij stelt geen herinneringen, aanmaningen, verzoeken of elke andere vorm van betalingsherinneringen te hebben ontvangen op een van zijn woonadressen, telefoonnummers of e-mailadressen en stelt aan alle betalingsverplichtingen te hebben voldaan.

- De consument wenst graag met zijn partner in het huwelijk te treden. De partner van de consument heeft aangegeven dat deze wens niet in vervulling gaat als het niet lukt om gezamenlijk een woning te kopen. De registratie in het CKI staat aan het kopen van een woning in de weg. Daarnaast belemmert de registratie de consument bij de aanschaf van een auto, de aanschaf van verduurzamingsproducten en andere grote aankopen waarvoor hij een financiering nodig heeft. Als gevolg hiervan heeft de consument te kampen met onnodig hoge kosten voor huur en energie.
- De vordering ligt dermate lang in het verleden dat de gevolgen van de registratie niet meer in verhouding staan. Als de consument vijf jaar eerder achter de vermeende vordering van Arrow was gekomen, had hij op dat moment een beroep gedaan op verjaring en was de registratie nu niet meer zichtbaar geweest.
- De consument en zijn partner hebben een stabiele financiële situatie. In het CKI staan geen andere negatieve registraties op naam van de consument.

2.7 De consument vordert dat Arrow de registratie op zijn naam uit het CKI van het BKR laat verwijderen.

Het verweer

2.8 Arrow heeft de volgende verweren gevoerd. De registratie is technisch juist. De consument heeft een kredietovereenkomst afgesloten en de maandlasten niet tijdig voldaan. Ter onderbouwing hiervan heeft Arrow een transactieoverzicht overgelegd. Arrow heeft de consument gewaarschuwd over de achterstand en een voor-aankondiging verstuurd. Op 2 februari 2022 heeft de consument een geslaagd beroep op verjaring gedaan en heeft Arrow de werkelijke einddatum laten plaatsen. De verjaring geldt volgens Arrow pas vanaf het moment dat er een beroep op wordt gedaan.

2.9 Verder heeft Arrow gesteld dat de registratie niet disproportioneel is. Van de reguliere bewaartermijn is nog geen half jaar verstreken. Haar is onvoldoende gebleken dat de consument een stabiele financiële situatie heeft. De uitgaven, de eventuele schulden, de financiële reserves en of sprake is van consistent inkomen is onbekend. Ook heeft de consument geen zwaarwegend persoonlijk belang gesteld. Het is Arrow niet duidelijk waarom het voor de consument niet mogelijk is om de huidige woning waarin hij nu woont te verduurzamen of de urgentie van het kopen van een andere woning.

Verder heeft Arrow aangevoerd dat het risico van het niet ontvangen van de door Arrow verstuurde brieven bij de consument ligt. De consument heeft geen verhuizing doorgegeven.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Arrow de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. Deze vraag wordt door de commissie bevestigend beantwoord. Dit wordt hierna toegelicht.

- 3.2 De commissie stelt voorop dat Arrow op grond van het tussen haar en Stichting BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)¹ verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is Arrow verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden. Verder rust op Arrow de verplichting om een melding te doen als een consument een bepaalde periode niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscade A gemeld. Arrow moet ook een melding bij Stichting BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.

Is de BKR-registratie technisch juist?

- 3.3 Niet in geschil is dat partijen een kredietovereenkomst zijn aangegaan. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst in het CKI. Wat de A2 betreft, is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de consument kort na het aangaan van het krediet niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan. Dat blijkt uit het door Arrow in het geding gebrachte transactie-overzicht. Dat de consument het verschuldigde bedrag indertijd heeft betaald, is in deze procedure niet gebleken, omdat de consument daarvoor geen bewijsmiddelen heeft kunnen overleggen. Voor de commissie staat ook voldoende vast dat (de rechtsvoorganger van) Arrow een vooraankondiging en een opeisingsbrief heeft verstuurd. Arrow heeft gesteld dat zij de consument per post brieven heeft gestuurd aan het bij haar bekende adres van de consument. Arrow heeft een kopie van de vooraankondiging en de opeisingsbrief overgelegd. Naar het oordeel van de commissie heeft Arrow hiermee voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI.

¹ De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

Dat de consument op enig moment is verhuisd en de post daarom niet ontvangen heeft, is een omstandigheid die voor zijn rekening komt. Het had op weg van de consument gelegen om Arrow te informeren over zijn nieuwe adres.

- 3.4 Uit het voorgaande volgt dat de A2 technisch juist geplaatst zijn. Verwijdering hiervan is in zoverre niet gerechtvaardigd.
- 3.5 Wat de werkelijke einddatum betreft, geldt het volgende. De consument heeft op 2 februari 2022 een beroep gedaan op verjaring. Er zijn verschillende verjarings-termijnen. De standaard verjaringstermijn voor vorderingen is vijf jaar. Een kredietovereenkomst die gesloten is ten behoeve van de financiering van een consumentenkoop valt onder het consumentenrecht en kent daarom een kortere verjaringstermijn van twee jaar. Daarvan is in het onderhavige geval sprake.
- 3.6 Arrow heeft erkend dat de vordering is verjaard en op dat moment de werkelijke einddatum laten plaatsen. Naar het oordeel van de commissie heeft Arrow hiermee juist gehandeld. Een vordering verjaart niet van rechtswege. De schuldenaar (in dit geval de consument) moet actief een beroep doen op verjaring voordat de verjaring werking kan hebben. Voor de vordering of schuld betekent dit dat die volledig opeisbaar én rechtens afdwingbaar blijft tot het moment dat er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan. Een beroep op verjaring werkt dus niet met terugwerkende kracht. De vordering wordt pas rechtens niet afdwingbaar vanaf het moment dat er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan. Vanaf dat moment eindigt de vordering. Dit betekent dit dat de deelnemer een werkelijke einddatum moet melden bij Stichting BKR per de datum waarop de consument voor het eerst een geslaagd beroep heeft gedaan op de verjaring. De commissie sluit hierbij aan op het recht en de rechtspraak over dit onderwerp. Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de registratie van de werkelijke einddatum technisch juist is.
- 3.7 Dit betekent dat de klacht van de consument over de juistheid van de registratie ongegrond is.

Belangenafweging

- 3.8 In het kader van het verzoek van de consument om te beoordelen of de registratie proportioneel is, zal de commissie een belangenafweging maken tussen het door de consument aangevoerde belang en het doel dat de registratie in het CKI dient. Bij die weging van het doel van de registratie tegen het belang, de rechten en vrijheden van de consument moet rekening gehouden worden met het volgende. De consument moet aangeven waarom in zijn specifieke geval de registratie moet worden verwijderd.

De consument moet dit belang concreet maken en onderbouwen. Arrow moet op haar beurt aangeven en onderbouwen dat ondanks de bijzondere omstandigheden die de consument aanvoert, het belang dat volgt uit de doelstelling van het CKI (dat is gericht op voorkoming van overkreditering) nog steeds en zwaarder weegt en daarom (dwingend) rechtvaardigt dat het verzoek wordt afgewezen.²

- 3.9 Het stelsel van kredietregistratie van Stichting BKR valt op verschillende momenten terug op een termijn van vijf jaar. Bijvoorbeeld de algemene schoningstermijn nadat een vordering is geëindigd is vijf jaar. Ook wordt er bij lopende kredieten met bijzonderheidscodes teruggevallen op een periode van vijf jaar, waarna Stichting BKR de registratie opnieuw ter beoordeling aan de deelnemer voorlegt. Herstelde achterstanden op lopende kredieten worden ook geschoond na vijf jaar. De commissie zoekt aansluiting bij deze termijn ten aanzien van de beoordeling van de vraag of de registratie op grond van de door consument in overweging 2.6 gestelde omstandigheden moet worden verwijderd.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat voldoende is gebleken dat de consument concreet belang heeft bij zijn verzoek, namelijk het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor een woning, auto of verduurzamingsproducten. Verder is haar niet van een problematische schuldensituatie gebleken. De consument heeft een vast dienstverband en op zijn naam staan in het CKI geen andere negatieve registraties.
- 3.11 Naar het oordeel van de commissie leiden deze omstandigheden, waarbij de consument geen risico meer vormt voor zichzelf of de financiële sector en een concreet belang heeft bij verwijdering van de registratie, ertoe dat de registratie niet langer kan blijven staan dan vijf jaar na het moment dat de consument voor het eerst een beroep op verjaring had kunnen doen. In dit geval had de consument al per juni 2011 een geslaagd beroep op verjaring van de vordering van Arrow kunnen doen. Als hij dat had gedaan was de registratie reeds in juni 2016 geschoond uit het register. Nu die datum inmiddels ruimschoots is verstreken (en er in de praktijk zelfs een veel langere registratie heeft plaatsgevonden) is de commissie van oordeel dat de registratie van de consument volledig verwijderd moet worden.
- 3.12 Dit betekent dat de klacht gegrond is en de vordering dient te worden toegewezen.

² HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl en artikel 21 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

4. De beslissing

De commissie beslist dat Arrow de registratie in het CKI van Stichting BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 2 weken 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klacht de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding 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.

(...)

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 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

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.

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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. (...)