

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0176

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	27 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Limited, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op zijn naam en vordert verwijdering daarvan. Aangezien pas een korte tijd van de bewaarperiode is verstreken en gelet op de ernst van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan en de financiële positie van de consument, is de commissie van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De vordering wordt 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 en 2) het verweerschrift van Arrow. De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweerschrift van Arrow, maar is daar ondanks meerdere herinneringen en een verlengde reactietermijn niet tijdig op ingegaan.
- 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 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 De consument heeft op 9 mei 2015 een doorlopend krediet afgesloten bij (een voorganger van) Arrow, met een kredietlimiet van € 887,-.
- 2.2 Vanwege een aanhoudende achterstand, heeft Arrow de consument bij brief van 8 oktober 2016 aangeschreven met het verzoek de achterstand binnen vijf dagen te voldoen. In de brief is tevens een waarschuwing opgenomen voor registratie van de achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) als hij niet tijdig betaalt.

- 2.3 Op 18 oktober 2016 heeft Arrow een achterstandscade 'A' laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR.
- 2.4 Per 14 november 2016 heeft Arrow een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren in het CKI van het BKR en het dossier overgedragen aan een incassobureau.
- 2.5 Op 15 september 2021 heeft de consument een betalingsregeling getroffen met Arrow, inhoudende dat de consument 11 termijnen van € 105,- betaalt en een laatste betaling van € 109,45. De consument is die betalingsregeling niet nagekomen. Bij brief van 29 november 2021 heeft Arrow de consument geïnformeerd dat de betalingsregeling is komen te vervallen en hem verzocht de openstaande vordering van € 1.255,21 te voldoen.
- 2.6 De consument heeft op 20 december 2021 via een betaallink in een sms-bericht van Arrow een bedrag van € 75,- betaald.
- 2.7 Op 3 september 2024 heeft de consument de openstaande vordering volledig voldaan. Per die datum is een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registraties op zijn naam en vordert verwijdering daarvan. Hij stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij voert daartoe het volgende aan:
- De schuld dateert van mei 2015, ruim negen jaar geleden. Gedurende die periode heeft de consument geen schriftelijke herinneringen ontvangen of incassomaatregelen gezien. In maart 2024 werd hij voor het eerst geconfronteerd met een deurwaarder, waarna hij direct is begonnen met afbetalen. Hij heeft zich daarbij steeds aan de afspraken gehouden en in augustus 2024 de openstaande vordering volledig terugbetaald.
 - De consument is financieel stabiel. In de periode van 2015 tot en met 2023 had hij een vaste baan. Vanaf augustus 2023 heeft hij een nieuwe baan, waarvoor hij in december 2024 een vast contract krijgt. De consument en zijn partner beschikken daarnaast over een behoorlijk spaarvermogen. Zij willen graag een woning kopen, maar worden belemmerd bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening door de negatieve BKR-registraties.

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 draait deze zaak om?

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Arrow de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Arrow dat niet hoeft te doen. Zij licht dat hieronder toe.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

- 3.2 De commissie stelt voorop dat Arrow op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.¹ Arrow is verplicht het te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet.² In zo'n geval wordt een achterstandscore gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is Arrow verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.³ Als Arrow de vordering heeft opgeëist, moet zij daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.⁴ Voor het registreren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.
- 3.3 De consument stelt onder meer dat hij geen betalingsherinneringen heeft ontvangen in de periode van mei 2015 tot 2023. Voor zover de consument daarmee bedoelt dat Arrow de voor de achterstandscore vereiste vooraankondigingsbrief niet heeft verzonden, overweegt de commissie het volgende. Arrow heeft kopieën overgelegd van meerdere brieven die aan de consument zijn verstuurd, waaronder ook een vooraankondigingsbrief gedateerd 8 oktober 2016. Daarmee heeft Arrow aannemelijk gemaakt dat zij hem de vereiste vooraankondigingsbrief heeft verstuurd. Daarnaast heeft Arrow aangevoerd dat er ook sms-berichten en e-mails aan de consument zijn verstuurd in de periode van 2015 tot 2023. Dat de consument deze berichten heeft ontvangen, blijkt uit het gegeven dat hij naar aanleiding daarvan een betalingsregeling heeft aangevraagd en contactgegevens heeft gedeeld. Daarnaast heeft hij via een link in een van de sms-berichten een betaling gedaan. In dat licht is de enkele betwisting door te stellen dat de consument in het geheel geen betalingsherinneringen heeft gehad in de periode van 2015 tot 2023, naar het oordeel van de commissie in dit geval onvoldoende. De commissie gaat er dan ook vanuit dat Arrow op 8 oktober 2016 een vooraankondigingsbrief heeft verstuurd. De registratie van de achterstandscore A is daarom technisch juist.

¹ De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

³ Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

⁴ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

- 3.4 Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2, stelt de commissie vast dat de vordering correct is opgeëist. Ook de bijzonderheidscode 2 is daarom technisch juist.

Juridisch kader voor de belangenafweging

- 3.5 Nu de commissie heeft vastgesteld dat de negatieve BKR-registraties technisch juist zijn, dient zij het verzoek van de consument tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties te beoordelen aan de hand van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.6 De 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 zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.
- 3.7 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).
- 3.8 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

- 3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft Arrow voldoende gemotiveerd dat sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang bij het in stand houden van de negatieve BKR-registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.10 Er is sprake geweest van een lange periode waarin de consument zeer beperkt heeft afgelost op de openstaande vordering. Het heeft ruim zeven jaar geduurd voordat de vordering volledig was voldaan.

Dat Arrow de consument in de periode van mei 2015 tot 2023 geen betalingsherinneringen heeft gestuurd of andere incassomaatregelen heeft getroffen, is door Arrow voldoende gemotiveerd betwist. De commissie verwijst in dat verband naar hetgeen dat hiervoor is overwogen onder 3.3. Bovendien behoort het tot de eigen verantwoordelijkheid van de consument om zijn betalingsverplichtingen na te komen. Daar komt bij dat de consument geen gebruik gemaakt heeft van de mogelijkheid om de stellingen van Arrow te weerspreken.

- 3.11 De commissie acht het positief dat de consument een goede baan heeft en bij gelijkblijvend functioneren en ongewijzigde bedrijfsomstandigheden kan rekenen op een vast contract. De commissie is echter niet overtuigd van de financiële stabiliteit van de consument. Arrow heeft terecht aangevoerd dat de schuld pas kort geleden, in september 2024, is terugbetaald. Dat is dusdanig kort geleden dat nog niet gesproken kan worden van financiële stabiliteit waarbij geen risico meer bestaat op nieuwe achterstanden. De duur van een BKR-registratie is in beginsel vijf jaar vanaf het moment dat een werkelijke einddatum is geplaatst. Deze termijn is juist bedoeld om de consument de tijd te geven om financiële stabiliteit op te bouwen. De stelling dat hij over een behoorlijk spaarvermogen beschikt, is door hem ook niet onderbouwd. Dat de consument de vordering uiteindelijk pas in 2024 heeft betaald, ligt in de risicosfeer van de consument. Het argument van de consument dat het al een schuld van negen jaar oud is, gaat daarmee ook niet op. Als de consument de schuld eerder zou hebben betaald, zou hij ook eerder verlost zijn geweest van de negatieve registraties.
- 3.12 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te kunnen nemen van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan. Daarnaast is er een zwaarwegend belang om de consument te beschermen tegen het aangaan van financiële verplichtingen waarvoor hij nog niet voldoende financiële stabiliteit heeft opgebouwd. Daartegenover staat het belang van de consument om een hypothecaire geldlening te kunnen afsluiten. Deze wens is op zichzelf echter onvoldoende om van een zwaarwegend belang te kunnen spreken. De consument heeft de noodzaak om een woning te kopen onvoldoende onderbouwd. Gelet op de hiervoor genoemde betalingsproblemen en het feit dat de vordering pas kort geleden is voldaan, is de commissie van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties zwaarder weegt. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Arrow de negatieve BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie merkt daarbij wel op dat Arrow mogelijk een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er dan geen nieuwe schulden zijn, de consument zijn belang kan onderbouwen en de consument dan (nog) financieel stabiel is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2024, 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 de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit de 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 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.

(...)