Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0834

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	24 augustus 2026
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook genoemd de consumenten.
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Arrow en 4) de aanvullende reactie van Arrow.

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 consumenten en Arrow hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Consument 2 had een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 2.750,- bij een rechtsvoorganger van Arrow. Op enig moment is een betalingsachterstand ontstaan. Dit heeft op 30 september 2016 geleid tot een A-codering (achterstand) en op 24 november 2016 tot een 2-codering (opeising) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet-registratie (BKR). Op 26 maart 2025 is de schuld alsnog afgelost, waarna deze datum als werkelijke einddatum in het CKI is geplaatst. De consumenten vorderen verwijdering van de registraties. Zij stellen financieel stabiel te zijn en stellen dat zij groot belang hebben bij verwijdering van de registraties, omdat zij noodzakelijke reparaties in hun woning moeten uitvoeren en wensen te verduurzamen. De commissie is van oordeel dat het belang van Arrow bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Registraties contractnummer [nummer 1]

3.1 De consumenten hebben in eerste instantie een klacht namens hen beiden ingediend, omdat er sprake was van registraties ten aanzien van meerdere kredieten op beide namen. Arrow heeft aangegeven de registraties met betrekking tot bovengenoemd contractnummer op naam van beide consumenten te zullen verwijderen. De commissie gaat ervan uit dat Arrow dit ook daadwerkelijk heeft gedaan en dat deze klacht geen verdere bespreking behoeft. Dit betekent dat alleen de registraties op naam van consument 2 onder contractnummer [nummer 2] inhoudelijk zullen worden besproken.

De commissie moet een belangenafweging uitvoeren

3.2 De commissie oordeelt dat Arrow de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is het resultaat van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van Arrow en die van consument 2. Omdat de registraties op grond van de wet een verwerking inhouden van de persoonsgegevens van de consument,[1] kunnen consumenten op grond van hun specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking. Arrow moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan die van consument 2 bij verwijdering daarvan.[2]

De belangen van Arrow wegen zwaarder dan de belangen van consument 2

3.3 Arrow heeft aangevoerd dat haar belang is gelegen in de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en de bescherming van potentiële kredietvertrekkers tegen het risico op wanbetaling. De commissie is het met Arrow eens dat potentiële kredietverstrekkers er nog belang bij hebben om op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van consument 2.

3.4 Daarbij weegt de commissie onder meer mee dat consument 2 er lange tijd, namelijk bijna negen jaar, over heeft gedaan om de vordering te voldoen ondanks dat sprake was van een overzienbare schuld (de kredietlimiet was € 2.750,-). die mogelijk ook in termijnen had kunnen worden afgelost. De schuld is uiteindelijk pas ruim een jaar geleden voldaan. Daarmee is slechts korte tijd verstreken van de bewaartermijn, die in principe vijf jaar bedraagt. De bewaartermijn is er onder meer voor om consumenten de tijd te geven om in een structureel financieel stabiele situatie te komen en te blijven. Omdat pas een korte tijd is verstreken sinds het aflossen van de schuld en het lang heeft geduurd voordat de schuld is afgelost, acht de commissie het te vroeg om vast te stellen dat sprake is van een structureel financieel stabiele situatie.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Consument 2 heeft ook niet aangetoond op dit moment voldoende vaste duurzame inkomsten te hebben en een spaarbuffer om tegenvallers op te vangen.

3.5 Consument 2 stelt dat de schuld is ontstaan door een beperkte bestedingsruimte, hoge hypotheeklasten en hoge kosten vanwege opgroeiende kinderen. Dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die liggen in de risicosfeer van consument 2 en maken niet dat sprake is van een verminderde verwijtbaarheid bij het ontstaan van de schuld. Consument 2 stelt nog dat zij dacht dat de schuld in 2024 al was afgelost en dat zij de schuld eerder hadden afgelost als zij had geweten dat deze nog bestond. Dit blijkt niet uit het dossier, maar voor zover dit zo zou zijn geldt dat het aan consument 2 is om haar schulden in de gaten te houden en te zorgen voor tijdige betaling daarvan.

3.6 Consument 2 heeft daarnaast niet aangetoond dat de woning in dusdanig slechte staat verkeert dat deze direct dient te worden gerenoveerd. Het enkele feit dat een keuken en badkamer oud zijn, leidt nog niet direct tot de conclusie dat de woning onbewoonbaar wordt als deze niet worden vervangen. De commissie heeft begrip voor de wens om te renoveren, maar het is de commissie niet duidelijk waarom hiermee niet zou kunnen worden gewacht tot (een aanzienlijk groter deel van) de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Ditzelfde geldt voor de wens om te verduurzamen. Er zou daarnaast sprake zijn van een lekkend dak in de tuinkamer. De commissie heeft er begrip voor dat hieromtrent noodzaak bestaat om dit op te lossen. Het is echter gezien de situatie aan consument 2 om hiervoor een oplossing te vinden en door bijvoorbeeld te sparen de reparaties die direct noodzakelijk zijn op te pakken. Deze omstandigheden maken dat het belang van Arrow bij handhaving zwaarder weegt dan het belang van consument 2 bij verwijdering van de registraties.

3.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen. De commissie sluit daarbij niet uit dat de belangenafweging op een later moment wel in het voordeel van consument 2 uitvalt, als een (aanzienlijk) groter deel van de bewaartermijn is verstreken, er gedurende langere tijd sprake is van een stabiele financiële situatie en zij een belang heeft bij verwijdering van de registraties.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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