

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0476

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2025
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 maakt bezwaar tegen de door Arrow bij een doorlopend krediet geplaatste registraties (A, 2 en 3) in het CKI van het BKR. Hij stelt dat deze BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering 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; 2) het verweerschrift van Arrow; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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 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 augustus 2013 heeft de consument een doorlopend krediet met een limiet van € 806,- (hierna: het krediet) bij Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) afgesloten.
- 2.2 In 2014 zijn er achterstanden in de betaling van de maandtermijn van het krediet ontstaan.

Als gevolg hiervan heeft Wehkamp op 1 maart 2014 een achterstandsmelding A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geplaatst. Ook is het krediet opgeëist en heeft Wehkamp op 1 maart 2014 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geplaatst.

- 2.3 Wehkamp heeft het krediet aan Arrow verkocht en geleverd. Arrow is daarmee de rechthebbende van het krediet geworden. Vesting Finance Servicing B.V. beheert namens Arrow het krediet.
- 2.4 Bij (verstek)vonnis van 16 december 2015 is de consument veroordeeld tot terugbetaling van het openstaande bedrag van het krediet vermeerderd met de rente en kosten aan Arrow.
- 2.5 In 2018 heeft de consument zich gewend tot de schuldhulpverlening en is een traject van schuldhulp opgestart. De totale schuldenlast bedroeg € 29.672,27. In mei 2018 is (het vermogen van) de consument onder bewind gesteld. Ook is het vermogen van zijn echtgenote onder bewind gesteld.
- 2.6 Op 22 april 2024 hebben de consument en zijn echtgenote de rechtbank verzocht om het bewind op te heffen. Het bewind is per 16 juni 2024 opgeheven.
- 2.7 Per brief van 8 mei 2024 heeft de bewindvoerder aan Arrow laten weten dat de consument zich aan de overeenkomst tot schuldregeling heeft gehouden en dat de schuldbemiddeling daarom wordt afgesloten. Verder staat in de brief vermeld dat de totale schuldenlast € 29.672,27 bedroeg en dat een totaalbedrag van € 4.403,62 aan de schuldeisers (waaronder Arrow) is uitbetaald. Ook vermeldt de brief dat de laatste deelbetaling is overgemaakt naar Arrow. Hierop heeft Arrow het resterende bedrag van haar vordering definitief afgeboekt en heeft zij op 10 mei 2024 een bijzonderheidscode 3 (afboeking) en een werkelijke einddatum (10 mei 2024) laten registreren in het CKI van het BKR. De BKR-registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI (in dit geval tot 10 mei 2029).
- 2.8 Eind 2024 heeft de consument Arrow verzocht om de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen; dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI althans verkorting van de registratieduur.
- 2.10 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn.

Hij voert daartoe – kort gezegd – het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Op zijn 18^e moest de consument uit huis en zelf een kamer huren. Om in zijn inkomen te voorzien ging de consument uiteindelijk in een kroeg werken. Al snel kreeg hij daar een leidinggevende rol. De kroeg kwam in financiële problemen. Ondanks zijn eigen financiële onzekerheid probeerde de consument de kroeg draaiende te houden, maar leefde hierdoor zelf jarenlang in een overlevingsstand, met schulden en financiële stress als gevolg. Op 22-jarige leeftijd kreeg de consument hierdoor ernstige gezondheidsproblemen. Hij moest rust nemen en ook heeft hij hulp gezocht via de huisarts. Kort daarna werd bij hem een burn-out vastgesteld. Tijdens deze periode begon hij schulden, waaronder het krediet bij Wehkamp voor de aankoop van een Playstation, op te bouwen. Na een jaar wachten kreeg hij hulp van een psychologe. Hij kreeg langzaam meer inzicht in zijn leven en keuzes. Hij realiseerde zich dat hij gewend was geraakt aan een toxische leefomgeving. Dankzij de hulp van de psychologe begon hij in te zien dat dit niet normaal was en dat ook zijn eigen welzijn ertoe deed. Vervolgens ging hij als zelfstandig ondernemer in de bouw aan de slag. Uiteindelijk is hij in 2019 gaan werken in het bedrijf van zijn stiefvader. Ook heeft hij in 2018 besloten om hulp te zoeken voor zijn schulden. Vervolgens heeft hij een traject van schuldbemiddeling doorlopen.
- De consument heeft een zwaarwegend belang bij het verwijderen van de BKR-registraties. Samen met zijn echtgenote heeft hij dringend behoefte aan een ruimere woning. Hun huidige huurappartement, met een oppervlakte van slechts 51 m² en één slaapkamer, biedt onvoldoende leefruimte. Bovendien hebben zij een kinderwens, die zij momenteel niet kunnen realiseren door het gebrek aan passende woonruimte. De BKR-registraties belemmeren – zoals ook blijkt uit de overgelegde afwijzingen van potentiële geldverstrekkers – de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een grotere woning.
- Daarnaast kan de consument het bedrijf van zijn stiefvader (zijn huidige werkgever) overnemen. Dit zal in 2025 in gang gezet moeten worden gezien het aanstaande pensioen van zijn stiefvader. Als hij nog vier jaar moet wachten zal hem die kans ontnomen worden.
- De persoonlijke en financiële situatie van de consument en zijn echtgenote is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd. Zij willen het verleden graag achter zich laten en samen hun leven verder opbouwen. Daarnaast is sprake van een stabiele financiële situatie. Sinds 2019 heeft de consument een vaste baan als manager in het bedrijf van zijn stiefvader, met een goed inkomen. Ook zijn echtgenote heeft een baan. Ze hebben geen schulden of betalingsachterstanden. Ook heeft de consument zijn studieschuld en een belastingschuld versneld afbetaald. Daarnaast beschikken zij over spaargeld.

Het verweer

- 2.11 Arrow heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Arrow gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Arrow de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door Arrow terecht zijn geplaatst en (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat deze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. 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 om de BKR-registraties te verwijderen moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).¹ De BKR-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 de verwerkingsverantwoordelijke. Volgens artikel 6 lid 1 AVG is het verwerken van persoonsgegevens alleen toegestaan als aan minimaal één van de voorwaarden in dat artikel wordt voldaan. De rechtmatigheid van deze registraties is gebaseerd op artikel 6, lid 1, onderdeel f van de AVG. Daarin is bepaald 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.
- 3.4 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 zijn persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de , 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.
- 3.5 De BKR-registraties blijven in principe vijf jaar zichtbaar op de overzichten die het BKR verstrekt, gerekend vanaf de daadwerkelijke einddatum die bij het BKR is gemeld. In dit geval betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 10 mei 2029. Bij de beoordeling of de BKR-registraties moeten blijven staan, moet Arrow aantonen dat haar dwingende belangen bij het handhaven van die registraties zwaarder wegen dan de belangen, grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

¹ De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

Er moet dus een zorgvuldige afweging worden gemaakt tussen de belangen van Arrow bij het behouden van de registraties en het belang van de consument bij het laten verwijderen ervan.

Belangenafweging

- 3.6 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registraties aangegeven en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.10.
- 3.7 Daartegenover heeft Arrow gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Arrow en andere kredietaanbieders. Arrow heeft onder andere het volgende aangevoerd. Arrow betreurt het dat de consument te maken heeft gehad met persoonlijke en financiële tegenslagen, maar dat maakt niet dat er sprake was van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. Ondanks zijn toen al kwetsbare inkomenspositie, heeft de consument destijds bij Wehkamp toch een krediet afgesloten voor niet-essentiële consumptiegoederen. Daarnaast heeft Arrow toegelicht dat er sprake was van een langdurige en problematische schuldsituatie, waarbij zij zelfs genoodzaakt was een vonnis tegen de consument te verkrijgen. Uiteindelijk heeft de consument ook hulp moeten inschakelen om zijn schulden aan te pakken. Bij de beëindiging van de schuldbemiddeling heeft Arrow een deel van haar vordering als oninbaar afgeboekt. Bovendien is de schuldbemiddeling pas in mei 2024 afgerond. Tot slot stelt Arrow dat de consument zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties onvoldoende heeft onderbouwd.
- 3.8 Alhoewel de wens van de consument om een grotere woning te kopen en de wens om de onderneming van zijn stiefvader over te nemen voorstelbaar is, heeft Arrow naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment nog zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de langdurige schuldenproblematiek, in staat moeten worden gesteld om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie zal dit hierna toelichten.
- 3.9 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen tegenover (de rechtsvoorganger van) Arrow te voldoen. Hoewel de commissie uit de argumenten van de consument begrijpt dat hij destijds op jonge leeftijd door moeilijke persoonlijke omstandigheden in de schuldsituatie is terechtgekomen, komen deze omstandigheden wel voor zijn rekening en risico.

- 3.10 Het pleit in het voordeel van de consument dat hij serieuze stappen heeft ondernomen om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden en hij hiertoe uiteindelijk ook traject van schuldhulpverlening heeft doorlopen. Dat neemt echter niet weg dat zijn financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig (sinds 2014) zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie. Daar komt bij dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door de substantiële afboeking die Arrow en andere schuldeisers hebben moeten doen. De commissie beseft zich daarbij dat de consument veel in het werk heeft gesteld om zijn schuldenproblematiek op te lossen. Hoe zeer de commissie ook begrip heeft voor de persoonlijke en financiële problemen waarin de consument terecht is gekomen, uiteindelijk valt het ontstaan van de schulden en het oplossen daarvan onder de verantwoording van de consument.
- 3.11 De commissie acht verder nog van belang dat de schuldbemiddeling pas in mei 2024 is afgerond en er pas een korte periode – iets meer dan één jaar – van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De commissie acht het gezien de korte tijd die sindsdien is verstreken van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg.
- 3.12 Het spreekt voor de consument dat hij en zijn echtgenote een (vaste) baan hebben en zij ook over spaargeld beschikken. Positief is ook dat de consument erin is geslaagd zijn studietoelagen en belastingen af te lossen, en dat hij momenteel geen betalingsachterstanden of problematische schulden heeft. Deze ontwikkelingen laten zien dat hij hard heeft gewerkt aan zijn financiële herstel. Dat zo zijnde is het naar het oordeel van de commissie – mede gezien het feit dat de schuldbemiddeling pas in mei 2024 is afgerond – te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de BKR-registraties geen redelijk belang zouden hebben. Daarom zal in de komende periode moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.
- 3.13 De consument heeft tenslotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is. Ook heeft de consument niet onderbouwd op welke wijze de BKR-registraties hem hinderen bij de overname van de onderneming van zijn stiefvader.
- 3.14 Ten slotte wordt nog overwogen dat de wens van de consument om het verleden achter zich te laten en samen met zijn echtgenote zijn leven verder op te bouwen invoelbaar en begrijpelijk is. Echter, gelet op het voorgaande, ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.

Daarnaast acht de commissie het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een verwijdering van de BKR-registraties op dit moment dan ook af. Omdat niet bekend is hoe de consument er over enige tijd voor staat kan de commissie het verzoek tot verkorting van de bewaartermijn ook niet toewijzen.

- 3.15 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om Arrow als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken te benaderen over de verwijdering van de BKR-registraties indien de consument dan (nog) financieel stabiel is, er geen nieuwe achterstanden zijn ontstaan en de consument dan (nog) een belang heeft bij verwijdering. Arrow zal dan een andere afweging kunnen maken.

Slotsom

- 3.16 Gelet op het bovenstaande is de klacht ongegrond en dient de vordering te worden afgewezen.

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-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 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 wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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 identifier 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;
- (...)

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.

(...)