Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0896

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Lender & Spender B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-codes A en H uit 2024 zonder einddatum. De consument vordert verwijdering van de A- en H-codering. De kredietverstrekker voert verweer. Naar het oordeel van de commissie zijn de coderingen terecht geplaatst. De belangenafweging valt uit in het voordeel van de kredietverstrekker. De vordering van de consument 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) de aanvullende stukken van de consument van 11, 12, 17 en 19 juni 2025, 11 juli 2025 en 1 augustus 2025; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam].

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 de kredietverstrekker 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 maart 2023 een lening van € 48.133,- afgesloten bij de krediet-verstrekker. Het maandelijks te betalen termijnbedrag bedraagt € 610,25.

2.2 De automatische incasso van de maandtermijn van 25 april 2024 is op 10 mei 2025 gestorneerd. Ook de automatische incasso's van de maandtermijn van 25 mei 2024 en 25 juni 2024 zijn gestorneerd.

2.3 De consument heeft de kredietverstrekker eind april/begin mei 2024 om een betaalpauze van 6 maanden verzocht. Op 14 mei 2024 heeft de kredietverstrekker een budgetformulier aan de consument toegezonden. In de periode tot 12 juni 2024 heeft de consument het budgetformulier ingediend en aanvullende stukken waarom de kredietverstrekker heeft verzocht. Om 25 juni 2024 heeft de kredietverstrekker de consument geïnformeerd dat zij de documenten heeft beoordeeld en heeft zij de consument verzocht om contact op te nemen. Vervolgens heeft de kredietverstrekker op 5 juli 2024 op haar verzoek nog een nieuw rekeningafschrift van de consument ontvangen. De kredietverstrekker heeft op 15 juli 2024 aanvullende vragen gesteld aan de consument over door hem gedane uitgaven.

2.4 De consument heeft de achterstand van op dat moment drie maandtermijnen op 30 juli 2024 ingelost.

2.5 De kredietverstrekker heeft de consument op 11 juni 2024 per e-mail gewezen op de betalingsachterstand van twee maanden waarbij zij de consument heeft gewaarschuwd dat deze betalingsachterstand zal leiden tot een melding bij de stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR).

2.6 De kredietverstrekker heeft de volgende gegevens laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR:

- Een achterstandscodering (A) per 29 juni 2024
- Een herstelcodering (H) per 31 juli 2024

2.7 De consument heeft de kredietverstrekker verzocht om de A- en H-codering te verwijderen. De kredietverstrekker heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de kredietverstrekker de A- en H-codering laat verwijderen uit het CKI van het BKR. Hij voert daarvoor de volgende argumenten aan.

- De consument is ondernemer. Door arbeidsongeschiktheid is zijn inkomen begin 2024 aanzienlijk omlaag gegaan. De consument was op dat moment aangewezen op een arbeidsongeschiktheidsuitkering die lager was dan de gebruikelijke winst. Omdat hij verwachtte dat hij de maandtermijnen niet zou kunnen betalen, heeft hij contact opgenomen met de kredietverstrekker. Hij heeft alle gevraagde informatie aangeleverd. Toch heeft de kredietverstrekker tijdens dit traject een achterstands-codering laten plaatsen. De kredietverstrekker heeft vragen gesteld over bepaalde uitgaven die voor de consument wel ver gingen. De consument heeft zijn bestelbus verkocht om de achterstanden in te lossen. De kredietverstrekker had moeten wachten met het plaatsen van een achterstandscodering.

- De registraties belemmeren de consument bij de uitvoering van zijn onderneming. De consument heeft een nieuwe bestelbus nodig. Op dit moment gebruikt hij de privéauto van het gezin maar deze is niet geschikt voor zijn activiteiten en zijn vrouw heeft deze auto nodig. Daarnaast belemmeren de coderingen hem bij het doen van investeringen, zowel zakelijk als privé.

Het verweer

2.9 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de kredietverstrekker de op naam van de consument geplaatste achterstandscodering en herstelcodering moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

De regels waar de commissie aan toetst

3.2 De kredietverstrekker is als zakelijke klant aangesloten bij het BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen de kredietverstrekker en het BKR worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.[1] De negatieve BKR-coderingen houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Het verzoek van de consument om verwijdering van de negatieve BKR-coderingen moet daarom mede worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[2] De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.3 De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-coderingen berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. In dit artikel is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacy-belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 De consument heeft op grond van artikel 21 lid 1 AVG het recht om te allen tijde bezwaar te maken tegen de verweking van zijn persoonsgegevens.

---

[1] De versie die gold van 1 februari 2024 tot 1 juli 2024.
[2] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De verwekingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de betrokkene.

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen van de kredietverstrekker bij handhaving van de BKR-coderingen en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De registratie is 'technisch juist'

3.6 Het standpunt van de consument komt erop neer dat de kredietverstrekker de betalingsachterstand niet had mogen melden omdat hij een betaalpauze heeft aangevraagd voordat sprake was van een betalingsachterstand. Deze opvatting vindt geen steun in het Algemeen Reglement CKI. In artikel 12 lid 1 sub a en sub b van het Algemeen Reglement CKI is namelijk bepaald dat een betalingsachterstand moet worden gemeld als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant (in dit geval de kredietverstrekker) niet is voldaan na twee maanden na de vervaldatum. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de maandtermijn van 25 april 2024 op 29 juni 2024, na twee maanden, nog niet had voldaan en dat de kredietverstrekker op dat moment ook geen uitstel van betaling heeft verleend. Ook staat vast dat de kredietverstrekker, conform artikel 39 lid 2 van het Algemeen Reglement CKI, de consument er op 11 juni 2024 per e-mail op heeft gewezen dat de achterstand zal leiden tot een melding bij het BKR. De conclusie luidt daarmee dat is voldaan aan de vereisten van het Algemeen Reglement CKI en dat de kredietverstrekker de achterstandscodering terecht heeft geplaatst.

3.7 Voor de verwijdering van de H-codering heeft de consument geen zelfstandig argument aangevoerd, anders dan deze het lot van de A-codering moet volgen. Deze registratie is terecht, nu de consument de achterstand op 30 juli 2024 heeft ingelost.

3.8 De commissie zal nu overgaan tot het uitvoeren van de belangenafweging.

De wederzijdse belangen

3.9 De belangen van de consument zijn weergegeven onder 2.8. De kredietverstrekker heeft de volgende belangen aangevoerd. Haar belang bij het handhaven van de coderingen is gelegen in het informeren van potentiële kredietverstrekkers over het betaalverleden van de consument en in het beschermen van de consument tegen overkreditering.

De belangenafweging

3.10 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de kredietverstrekker bij het handhaven van de coderingen dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De commissie licht dat als volgt toe.

3.11 Hoewel het positief is dat de consument de betalingsachterstand binnen enkele maanden heeft ingelost, wijst de wijze waarop hij dat heeft gedaan (door de verkoop van zijn bestelbus) niet op het bestaan van een buffer of van een duurzame stabiele financiële situatie. De commissie begrijpt dat de reden hiervoor is gelegen in de tijdelijke arbeidsongeschiktheid van de consument en ook staat vast dat de consument weer is gestart met zijn ondernemingsactiviteiten. Maar de consument heeft onvoldoende aangetoond dat op dit moment sprake is van een duurzame, financieel stabiele situatie. De door de consument overgelegde financiële stukken over 2022, 2023, 2024 en 2025 laten zien dat de fiscale winst over 2024 is gehalveerd ten opzichte van 2022 en 2023. Een deel van deze omzetdaling is opgevangen door de door de consument afgesloten arbeidsongeschiktheidsverzekering. Maar deze uitkering was onvoldoende om het inkomen op hetzelfde niveau te houden. Ook blijkt uit de stukken dat de omzet over het eerste halfjaar van 2025 nog niet op hetzelfde niveau is als in de 'goede' jaren. Het is daarom nog van belang dat potentiële kredietverstrekkers op de hoogte zijn van het betaalverleden van de consument en dat de consument wordt beschermd tegen overkreditering.

3.12 Daar komt bij dat de consument heeft aangegeven dat hij nog niet heeft geprobeerd om een zakelijke leaseovereenkomst voor een nieuwe bestelbus af te sluiten. Het is de commissie bekend dat een A-codering gekoppeld aan een H-codering geen belemmering hoeft te zijn voor het afsluiten van een krediet. Daarmee staat dus nog niet vast dat de coderingen daadwerkelijk een belemmering voor de consument vormen. De consument heeft daarnaast zijn andere belang (het doen van zakelijke en privé-investeringen) onvoldoende concreet gemaakt.

Conclusie

3.13 De conclusie van het bovenstaande is dat de coderingen terecht zijn geplaatst en dat de belangenafweging in het voordeel van de kredietverstrekker uitvalt. Het staat de consument overigens vrij om de kredietverstrekker na verloop van tijd te vragen om een nieuwe belangenafweging te maken.

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 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;
7. „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 6
Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   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.

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 overeenkomst artikel 21, lid 2;

Artikel 21
Recht van bezwaar
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.