Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0289

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

Datum uitspraak	25 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Defam 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Defam en 4) de aanvulling van Defam op het verweerschrift.

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 In juni 2005 heeft de consument samen met zijn (inmiddels ex-) echtgenote bij Defam een doorlopend krediet van € 25.000,- (hierna: het krediet) afgesloten. De maandtermijn bedroeg € 250,-. Het krediet is op 24 juni 2005 volledig opgenomen. Defam heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.

2.2 Tussen december 2005 en april 2008 is de maandelijkse automatische incasso geregeld gestorneerd. Vanwege het uitblijven van betaling, heeft Defam op 23 juni 2008 een vooraankondiging verstuurd dat bij uitblijven van betaling van de achterstand een melding bij het BKR zou volgen. Omdat betaling is uitgebleven, heeft Defam op 8 juli 2008 een achterstandscode (A) geregistreerd in het CKI van het BKR. De betalingsachterstand bedroeg toen € 750,-.

2.3 Op 9 september 2008 heeft de consument contact opgenomen met Defam en aangegeven dat hij € 50,- wilde betalen. Defam heeft dit voorstel afgewezen. Op 25 augustus 2009 heeft de consument Defam geïnformeerd dat er diverse beslagen liggen op zijn inkomen en dat hij schuldhulpverlening heeft aangevraagd, maar dat het wachten is op afwikkeling van zijn echtscheiding.

2.4 In mei 2010 heeft Defam van de Kredietbank Noord West vernomen dat de consument zich heeft aangemeld voor schuldhulpverlening. Er was geen financiële ruimte om iets te betalen. In oktober 2010 heeft Defam vernomen dat het dossier is overgedragen aan Sociaal.nl. Op 27 december 2010 heeft Defam een saldo-opgave van haar vordering (€ 31.072,02) aan Sociaal.nl verstuurd. Op 3 februari 2011 heeft Defam van Sociaal.nl vernomen dat de totale schuldenlast van de consument € 187.678,23 bedroeg. Ook heeft Defam een voorstel van Sociaal.nl ontvangen voor betaling van € 3.362,30 tegen finale kwijting. Dit voorstel is door Defam afgewezen.

2.5 In juli 2011 is de consument toegelaten tot de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp). In oktober 2011 de Wsnp omgezet in een faillissement. De vordering van Defam is opgenomen op de lijst van concurrente crediteuren. In maart 2013 is het faillissement opgeheven, waarbij er geen uitkering aan Defam heeft plaatsgevonden.

2.6 Vervolgens heeft Defam een deurwaarder ingeschakeld. Deze heeft de vordering geheel opeisbaar gesteld en de consument gesommeerd de openstaande vordering te betalen. In verband met de opeising van het krediet heeft Defam op 29 september 2014 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geplaatst.

2.7 In februari 2021 heeft Defam van de schuldhulpverlening een voorstel voor een betalingsregeling tegen finale kwijting ontvangen. De vordering van Defam bedroeg op dat moment € 62.729,44. Er is een voorstel gedaan voor betaling van een bedrag van € 3.290,36 (5,2% van de vordering). De totale schuldenlast van de consument bedroeg toen € 288.835,69 bij 39 concurrente schuldeisers en 2 preferente schuldeisers. Op het inkomen van de consument was beslag gelegd waardoor er geen ruimte was om te reserveren. Op 13 april 2021 heeft DEFAM aan de schuldhulpverlening laten weten dat zij akkoord gaat met het gedane voorstel. De schuldhulpverlening heeft op 22 april 2021 laten weten dat alle schuldeisers akkoord waren gegaan.

2.8 Eind september 2023 heeft Defam een bedrag van € 5.840,42 (9,31% van haar vordering) ontvangen. Defam heeft een bedrag van € 56.889,02 definitief afgeboekt. Defam heeft een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum (27 september 2023) in het CKI laten plaatsen. De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in september 2028 verdwijnen.

2.9 In 2025 heeft de consument Defam verschillende keren verzocht om de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen; deze verzoeken zijn afgewezen. Vervolgens heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI althans verkorting van de registratieduur.

2.11 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. Ook zijn de registraties niet langer noodzakelijk. Hij voert daartoe – kort gezegd – het volgende aan:

- De betalingsproblemen die hebben geleid tot de BKR-registraties zijn het gevolg van zijn echtscheiding. Tijdens deze periode zijn de gezamenlijke vaste lasten feitelijk volledig op de schouders van de consument terechtgekomen, zonder dat sprake was van een evenwichtige verdeling of gezamenlijke financiële afwikkeling. Hij heeft zich gedurende deze periode aantoonbaar ingespannen om zijn financiële verplichtingen zo lang mogelijk na te komen en de bestaande situatie in stand te houden. Ondanks deze inspanningen bleek het door de opeenstapeling van lasten uiteindelijk niet langer haalbaar om alle betalingsverplichtingen volledig te blijven voldoen.
- Toen de situatie onhoudbaar was, heeft de consument zelf het initiatief genomen om zijn financiële problemen structureel op te lossen. Hij heeft actief hulp gezocht en het minnelijke schuldhulpverleningstraject zelf in gang gezet. Dit traject is vervolgens volledig en succesvol afgerond per 1 oktober 2023.
- De consument heeft inmiddels een stabiele financiële situatie. Hij is werkzaam bij de overheid en hij heeft een vaste aanstelling. De consument is schuldenvrij.
- De consument had ook nog andere negatieve BKR-registraties bij verschillende financiële dienstverleners. Na een verwijderingsverzoek heeft een aantal partijen de BKR-registraties verwijderd c.q. aangepast.
- De BKR-registraties van Defam belemmeren de consument bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening en andere financiële producten. Daarnaast hebben de negatieve BKR-registraties directe gevolgen voor zijn werk. Hij is werkzaam bij de overheid in een functie waarin integriteit, betrouwbaarheid en financiële stabiliteit van essentieel belang zijn. In het kader van zijn werkzaamheden wordt hij periodiek onderworpen aan screenings en integriteitsbeoordelingen, waarbij zijn financiële situatie en eventuele BKR-registraties worden meegewogen.

De aanwezigheid van de negatieve BKR-registraties leidt ertoe dat hij wordt aangemerkt als een verhoogd risico op omkoopbaarheid en dat hij herhaaldelijk uitvoerig verantwoording moet afleggen over zijn financiële verleden. Bij iedere screening wordt hij opnieuw geconfronteerd met een registratie die feitelijk geen actuele grondslag meer heeft, nu zijn schuldhulpverlening volledig is afgerond en zijn financiële situatie aantoonbaar stabiel is. Dit brengt onnodige druk en stress met zich mee, schaadt zijn professionele reputatie en belemmert zijn functioneren en toekomstperspectief binnen de overheid.

Het verweer

2.12 Defam 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 Defam gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Defam 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 Defam in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI[1] zijn geplaatst en zij dus (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat deze in het kader van de belangen-afweging dienen te worden verwijderd. Defam heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

Het verzoek van de consument om de BKR-registraties te verwijderen moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[2] De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Defam is in dit kader de verwerkings-verantwoordelijke. 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.

[1] De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Defam, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI.
[2] De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

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.

3.3 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.4 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 27 september 2028. Bij de beoordeling of de BKR-registraties moeten blijven staan, moet Defam aantonen dat haar dwingende belangen bij het handhaven van die registraties zwaarder wegen dan de belangen, grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument. Er moet dus een zorgvuldige afweging worden gemaakt tussen de belangen van Defam bij het behouden van de registraties en het belang van de consument bij het laten verwijderen ervan.

Belangenafweging

3.5 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 2.11.

3.6 Daartegenover heeft Defam 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 Defam en andere kredietaanbieders. Daarnaast geven de registraties een juist en volledig beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument. In verband hiermee heeft Defam – samengevat – het volgende aangevoerd. Er was vanaf 2008 sprake van een zeer langdurige en problematische schuldsituatie die tot 2023 heeft geduurd. In 2021 heeft de consument zich opnieuw tot de schuldhulpverlening gewend. Ook heeft Defam als gevolg van de betalingsproblemen slechts een klein gedeelte van haar vordering betaald gekregen en heeft zij in september 2023 een aanzienlijk deel (90,69%, zijnde een bedrag van € 56.889,02) van haar vordering definitief moeten afboeken. Daarnaast heeft de consument nog een aantal andere negatieve BKR-registraties. Ook is niet gebleken dat de consument financieel stabiel is. Het verwijderen van de registraties geeft geen getrouw beeld van de werkelijkheid. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

Daarnaast zijn de door de consument aangevoerde belangen niet dusdanig zwaarwegend dat er voor de consument een uitzondering zou moeten worden gemaakt, aldus Defam.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft Defam 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 en omvangrijke schulden-problematiek, in staat moeten worden gesteld om kennis te kunnen nemen van de betaal-historie van de consument. De commissie zal dit hierna toelichten.

3.8 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Defam te voldoen. De commissie realiseert zich dat de consument door persoonlijke omstandigheden (zijn echtscheiding) in deze problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en Defam niet aangerekend kunnen worden.

3.9 Verder blijkt uit het dossier dat er sprake was van een moeizaam en langdurig dossier-verloop; de betalingsproblemen zijn in 2008 ontstaan en zijn pas in 2023 afgewikkeld. Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingespannen om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden — en hij daartoe uiteindelijk ook een schuldhulptraject heeft doorlopen — neemt dit niet weg dat de financiële problemen in het verleden dermate ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben hiervan kennis te kunnen nemen. Daarbij komt dat de consument nu in een financieel stabielere situatie verkeert mede door de substantiële afboeking van € 56.889,02 die Defam heeft moeten doen.

3.10 De commissie acht verder nog van belang dat het schuldhulptraject pas in september 2023 is afgerond. De commissie acht het gezien de korte tijd die sindsdien is verstreken van zwaarwegend belang dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een krediet-aanvraag door de consument op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Er zijn pas 2 jaar en 5 maanden van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Het verzoek tot verwijdering komt, mede gelet op de langdurige en ernstige schuldensituatie van de consument, te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is. De commissie kan niet vaststellen dat de consument op dit moment financieel stabiel is. Uit de door de consument ingebrachte loonstroken blijkt dat de consument een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd heeft en dus, in tegenstelling tot wat de consument stelt, geen vast dienstverband heeft. Ook is de commissie niet gebleken dat de consument een buffer heeft opgebouwd om eventuele financiële tegenvallers op te vangen.

3.11 De commissie realiseert zich dat de consument bij het afsluiten van financiële producten en mogelijk ook in zijn werk hinder kan ondervinden van de BKR-registraties, en zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de registraties heeft. 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. Dit geldt des temeer nu de consument nog andere negatieve BKR-registraties op zijn naam heeft. Dat andere financiële dienstverleners de door hun geplaatste BKR-registratie wel hebben verwijderd of aangepast doet hieraan niet af. Daarnaast acht de commissie het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie 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.

3.12 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om Defam als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken opnieuw 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. Defam zal dan een andere afweging kunnen maken.

Slotsom

3.13 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 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/

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;
(...)

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.

(...)