Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0918

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	17 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	DEFAM B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Defam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de op zijn naam door Defam geplaatste negatieve registraties in het CKI (een A23-codering met een werkelijke eind-datum 21 december 2023). De consument stelt dat deze registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat Defam de registraties niet hoeft te laten verwijderen. Het belang van Defam weegt op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consument. Dat komt mede doordat er sprake is geweest van een langdurige schuldsituatie, de schuld pas in december 2023 tegen finale kwijting is afgelost en de commissie niet is gebleken dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. De vordering worden 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Defam.

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 Defam 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 Op 16 juli 2008 heeft de consument met zijn toenmalige echtgenote bij Defam Credit B.V.[1] een doorlopend krediet 'Rentekrediet overeenkomst' afgesloten met een kredietlimiet van € 35.000,- (hierna: het krediet). Defam heeft het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Defam, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Vanaf 2014 zijn er betalingsachterstanden ontstaan op de betaling van de maandtermijnen van het krediet. Op 23 januari 2015 heeft Defam de consument gewaarschuwd dat bij een betalingsachterstand van meer dan twee maanden Defam verplicht is deze achterstand te melden bij BKR. Op 10 februari 2015 heeft Defam een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Vanwege het uitblijven van betaling heeft Defam vervolgens de gehele vordering opgeëist en op 12 november 2015 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Omdat de betaling niet binnen de gestelde termijn heeft plaatsgevonden heeft Defam de incasso van de vordering overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder.

2.3 In februari 2020 heeft de gerechtsdeurwaarder met de consument een betalingsregeling getroffen van € 300,- per maand, voorlopig voor een periode van twaalf maanden. Middels diverse e-mails van maart 2023 en augustus 2023 heeft de consument de gerechts-deurwaarder bericht dat hij voornemens was te emigreren, maar door de emigratie de lasten niet meer zou kunnen betalen. Omdat hij op het moment van emigratie wel schuldenvrij wilde zijn, heeft hij Defam verzocht het openstaande bedrag tegen finale kwijting af te mogen kopen. In december 2023 heeft Defam zich bereid verklaard finale kwijting te verlenen onder de voorwaarde dat de consument een bedrag van € 15.000,- in één keer zou voldoen. De consument heeft dat bedrag vervolgens overgemaakt en Defam heeft de resterende vordering van € 14.985,27,- afgeboekt. Bij e-mail van 7 maart 2025 heeft de consument Defam bericht dat er bij de registratie op zijn naam geen bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) noch een werkelijke einddatum in het CKI zichtbaar was. Bij brief van 7 maart 2025 heeft Defam hiervoor excuses aangeboden en alsnog per 21 december 2023 een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum (21 december 2023) laten registreren. De negatieve BKR-registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

[1] DEFAM B.V., voorheen genaamd Defam Financieringen B.V., handelende onder de naam DEFAM CREDIT, is verkrijgster onder algemene titel (als bedoeld in titel 7 van boek 2 BW) door fusie d.d. 1 december 2009 van het vermogen van de besloten vennootschap Defam Credit B.V.

2.4 De consument heeft aan Defam gevraagd de registraties uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de registraties en vordert verwijdering uit het CKI. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.6 De consument geeft aan dat registraties een grote impact hebben op zijn gezin. De dochter van de consument wil graag een woning kopen. De consument wil haar hierbij financieel ondersteunen door een deel van de overwaarde van zijn woning op te nemen. De registraties maken dit echter onmogelijk, met als gevolg dat zijn dochter geen eigen woning kan aankopen.

2.7 De aflossingsproblemen zijn volgens de consument ontstaan na het overlijden van zijn ex-echtgenote in 2019. Hij moest vanaf dat moment alleen de gehele openstaande vordering van Defam voldoen, wat hem toen niet lukte met als gevolg de registraties. Inmiddels is zijn financiële situatie veranderd en is hij financieel stabiel. Hij heeft een arbeidscontract voor onbepaalde tijd bij een sterke organisatie. Hij verdient nu netto circa € 3.000,- per maand en zijn hypotheeklasten bedragen slechts € 246,- per maand. Hij heeft geen openstaande schulden meer. Dit toont volgens de consument aan dat hij zijn financiële verplichtingen ruimschoots kan dragen.

2.8 Over de proportionaliteit van de registraties stelt de consument dat, hoewel hij volledig begrijpt dat financiële verplichtingen moeten worden nagekomen, hij in een uitzonderlijke situatie is beland door het overlijden van zijn ex-echtgenote. Ondanks deze moeilijke periode heeft hij zijn verantwoordelijkheid genomen en zijn schuld afbetaald. Nu hij zijn leven weer op orde heeft, voelt het wrang voor de consument dat deze registraties hem en zijn dochter blijven achtervolgen. De gevolgen van deze registraties staan niet in verhouding tot het doel waarvoor registraties bedoeld zijn. Het verwijderen van de registraties zou niet alleen recht doen aan de moeilijke weg die hij heeft afgelegd, maar zou zijn dochter ook een eerlijke kans geven op een stabiele toekomst.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Defam de registraties vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat de registraties niet verwijderd hoeven te worden en licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door Defam terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Defam heeft dit betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend gerechtvaardigd belang bestaat bij het behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f 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 (Defam) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[2]

3.5 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.[3]

3.6 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.6 tot en met 2.8 vermeld.

---

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.8 Defam voert – samengevat - aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. De consument heeft niet aangetoond dat hij een belang heeft dat zo zwaar weegt, dat de registraties nu moeten worden verwijderd. Dat hij een gedeelte van de overwaarde van zijn woning wil gebruiken om zijn dochter te helpen met de aankoop van een huis is niet zo urgent en noodzakelijk dat dit verwijdering rechtvaardigt.

3.9 Er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldsituatie waar pas in december 2023 een einde aan is gekomen. Defam heeft een gerechtsdeurwaarder moeten inschakelen om haar vordering te kunnen innen. Naast Defam waren er in 2016 nog drie andere schuldeisers met een totale schuldenlast van € 11.000,-. Defam stelt tevens dat de consument onder bewind was gesteld. Defam kan zich voorstellen dat de consument een moeilijke tijd heeft gehad na het overlijden van zijn ex-echtgenote, maar dat ontslaat hem niet van zijn betalingsverplichtingen.

3.10 In maart 2023 en augustus 2023 heeft de consument de gerechtsdeurwaarder verzocht om een deel van de openstaande vordering tegen finale kwijting te voldoen. Hij heeft toen aangegeven dat hij in oktober 2023 wil emigreren naar zijn geboorteland en dat hij tot zijn 67ste geen inkomen meer zou ontvangen. Op grond van de door de consument aangekondigde emigratie heeft Defam besloten om akkoord te gaan met de voorgestelde regeling tegen finale kwijting. Vervolgens is niet gebleken dat de consument daadwerkelijk is geëmigreerd. De consument heeft een onjuiste voorstelling van zaken gegeven. Hij heeft nog steeds een inkomen en is nog steeds woonachtig in Nederland. Defam had bij een juiste voorstelling van zaken mogelijk anders beslist.

3.11 Verder is voor Defam niet komen vast te staan dat de consument nu financieel stabiel is. De consument heeft dit niet aangetoond. In zijn e-mail van 16 maart 2023 geeft de consument aan dat hij steun nodig had van zijn kinderen om tegen finale kwijting in één keer een bedrag te kunnen voldoen. Dit toont niet aan dat de consument financieel stabiel is. Als er al sprake zou zijn van financiële stabiliteit, is dat het gevolg van de afboeking die Defam heeft moeten doen. Van de bewaartermijn van vijf is nog geen twee jaar verstreken. De bewaartermijn is juist bedoeld voor de consument om in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. De consument dient nog langer te worden beschermd tegen overkreditering. Het belang van Defam bij een correcte weergave van de betaalhistorie weegt zwaarder dan het belang van de consument, aldus Defam.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft Defam voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij de verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in deze problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter, hoe vervelend ook, wel in zijn risicosfeer.

Wat voor de consument spreekt is, dat hij ondanks de moeilijke stressvolle periode die hij heeft doorstaan, uiteindelijk de vordering aan Defam tegen finale kwijting heeft voldaan. Daartegenover staat dat dat de consument een lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan, Defam een gerechtsdeurwaarder heeft moeten inschakelen en uiteindelijk de helft van de vordering heeft moeten afboeken.

3.14 De commissie is van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de consument al jaren beschikt over een arbeidscontract voor onbepaalde tijd en uit de stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldsituatie, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat hij op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. Dit geldt te meer nu de consument nog in 2023 heeft aangegeven dat hij bij het ineens voldoen van de vordering tegen finale kwijting, hij financiële steun kan krijgen van zijn kinderen. Ondanks dat de commissie er wel naar heeft gevraagd heeft de consument ook niet aangetoond dat hij beschikt over enig spaarvermogen. De commissie voegt hieraan toe dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking die Defam heeft moeten doen.

3.15 Voorts heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de belemmering die hij ondervindt van de registraties bij het gedeeltelijk opnemen van de overwaarde van zijn woning om zijn dochter financieel te ondersteunen, op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is dan ook niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van zijn dochter zo urgent en noodzakelijk is dat er niet kan worden gewacht totdat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.16 Ten slotte weegt mee dat er nog geen twee jaar is verstreken sinds de bewaartermijn is ingegaan. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar dit weegt niet op tegen het belang van Defam en van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.

3.17 Daarbij merkt de commissie op dat het voor haar niet duidelijk is geworden of de consument wel of niet onder bewind heeft gestaan en ook niet of hij nu wel of niet (tijdelijk) naar het buitenland is geëmigreerd. Zo heeft Defam haar stelling over de onderbewindstelling niet onderbouwd. De consument heeft op zijn beurt hierop en op hetgeen Defam heeft aangevoerd over diens emigratie – ondanks daartoe in de gelegenheid te zijn gesteld – niet gereageerd. Voor de uiteindelijke beoordeling is dat voor de commissie niet van (doorslaggevende) betekenis geweest. De commissie heeft het verzoek reeds afgewezen vanwege de hiervoor onder 3.13 tot en met 3.16 genoemde overwegingen.

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

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)