Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0827

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

Datum uitspraak	20 oktober 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 negatieve registraties (A, 2 en 3) met een werkelijke einddatum 13 juni 2023, die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Arrow bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd na het afronden van het schuldhulptraject in december 2024 is verstreken en voor de commissie niet is vast komen te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment al structureel stabiel is. 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 Arrow; 4) de repliek van de consument en 5) 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 mei 2015 heeft de consument bij Wehkamp B.V. en Wehkamp Finance B.V. een ‘Overeenkomst voor gespreid betalen’ afgesloten met een kredietlimiet van € 2.675,- (hierna: het krediet). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Arrow, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 De registratie in het CKI bij BKR is geplaatst door Wehkamp Finance B.V. (nu Tinka). Middels een akte van cessie is de opeisbare vordering van de consument, gezamenlijk met alle rechten, verkocht en in eigendom overgedragen aan Arrow. Vesting Finance Servicing B.V. verzorgt voor Arrow de afhandeling van de registraties bij BKR.

2.3 Op enig moment zijn er achterstanden ontstaan in de betaling van de maandtermijnen van het krediet. Arrow heeft de consument verschillende brieven gestuurd en hem er op gewezen dat bij het niet voldoen aan zijn betalingsverplichting Arrow genoodzaakt is de betalingsachterstand te melden bij BKR. Als gevolg van het aanhoudend betalingsverzuim heeft Arrow op 4 juni 2018 een achterstandscode A laten registreren. Hierna heeft Arrow de vordering opgeëist en op 22 juni 2018 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.4 Begin 2023 is de consument een schuldregelingstraject via de gemeente [naam gemeente] gestart, die hij anderhalf jaar later in december 2024 succesvol heeft afgerond. Op 13 juni 2023 heeft Arrow een bijzonderheidcode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en per diezelfde datum een werkelijke einddatum (13 juni 2023) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consument heeft Arrow verzocht om de registraties uit het CKI te laten verwijderen. Dit verzoek is door Arrow 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

2.6 De consument klaagt over de registraties in het CKI en vordert verwijdering daarvan.

2.7 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.8 In het verleden is de consument gestart met een opleiding. Om zijn opleiding te kunnen financieren had de consument bij de Dienst Uitvoering Onderwijs (hierna: DUO) een studiefinanciering aangevraagd. Zijn aanvraag werd in eerste instantie afgewezen. Om zijn opleiding toch te kunnen financieren heeft de consument toen diverse leningen afgesloten waaronder het krediet. Na een half jaar heeft DUO zijn aanvraag voor studiefinanciering goedgekeurd. Tot die tijd lukte het de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. De consument heeft zijn studie afgerond, maar was daarna niet in staat zijn schulden af te lossen. Dit leidde van kwaad tot erger.

Na jarenlang met schulden te hebben geleefd, heeft de consument zich begin 2023 aangemeld voor een schuldregelingstraject. De consument heeft dit traject na anderhalf jaar in december 2024 succesvol afgerond.

2.9 De consument wil verder met zijn leven en wil een bedrijf in stukadoorswerkzaamheden starten. Hiervoor heeft hij een bedrijfsauto en materialen nodig. Om dit te kunnen financieren wil hij een lening aanvragen. Daarnaast wil de consument een woning aankopen waar hij samen met zijn partner in kan gaan wonen. Op dit moment woont de consument met zijn partner bij zijn moeder. De consument wordt over een paar jaar 40 jaar en verlangt net als zijn moeder naar meer privacy. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een (hypothecaire) geldlening. De consument vindt het niet terecht dat hij voor een lage lening uit 2011 die in 2024 is beëindigd nog steeds negatief in het CKI is geregistreerd.

2.10 De consument beschikt over een vast dienstverband en heeft geen schulden. Hij en zijn partner verdienen beiden een minimumloon. Omdat de moeder van de consument ziek is, moet de consument haar financieel steunen. Zijn partner ondersteunt financieel zijn in het buitenland wonende ouders. Hierdoor is het voor de consument nu niet mogelijk te sparen. Dit betekent volgens de consument echter niet dat hij financieel niet in staat zou zijn een woning te kunnen kopen. Verder geeft de consument aan dat het huren van een woning voor hem duurder is dan het kopen van een woning. Daar komt bij dat door de aankoop van een woning hij tegelijkertijd een investering doet wat zijn financiële positie versterkt.

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

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Arrow gehouden is de registraties te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Arrow de 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 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 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. Arrow 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 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

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.[2]

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 Onder 2.8 tot en met 2.10 zijn de bezwaren van de consument tegen het handhaven van de registraties weergegeven en zijn de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden samengevat.

3.8 Arrow voert 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 voor Arrow en andere kredietverstrekkers. Hoewel Arrow begrip heeft voor de wens van de consument om financiële en maatschappelijke vooruitgang te boeken, geldt dat deze persoonlijke omstandigheden niet zonder meer leiden tot verwijdering van de registraties. In het licht van de vaste BKR-systematiek kunnen uitsluitend zwaarwegende en objectief verifieerbare bijzondere omstandigheden aanleiding geven tot een uitzondering. Daarvan is volgens Arrow in dit geval geen sprake. Daarbij heeft Arrow – kort weergegeven - het navolgende in overweging genomen.

---

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

3.9 De consument heeft gedurende een aanzienlijke periode verzuimd zijn contractuele verplichtingen na te komen. De vordering is uiteindelijk afgedaan via een schuldregeling, waarbij niet alleen Arrow maar zoals uit de overgelegde stukken blijkt, ook andere kredietverstrekkers een bedrag hebben moeten afboeken. Dit toont aan dat er hier sprake is van een breder patroon van problematische schulden en niet-nakoming van betalingsverplichtingen.

3.10 Door de consument is niet aangetoond waarom de door hem gewenste investeringen niet op een andere wijze kunnen worden gefinancierd, bijvoorbeeld door middel van spaargelden. Arrow voegt hier aan toe dat de registraties de kredietwaardigheid van de consument beperken, maar deelname aan het economisch verkeer niet categorisch uitsluiten.

3.11 Voor het aannemen van structureel herstel is een langere periode van financieel stabiel en verantwoord gedrag vereist. Van een zodanige bestendigheid is volgens Arrow thans nog onvoldoende sprake. Het hebben van een minimuminkomen en het financieel moeten ondersteunen van zijn moeder waardoor er geen ruimte is om te kunnen sparen, toont juist aan dat er (nog) geen sprake is van structurele financiële stabiliteit. De geldende bewaartermijn van vijf jaar is een evenwichtige termijn, die mede dient ter bescherming van de belangen van andere marktpartijen. Het bereiken of naderen van een bepaalde leeftijd is geen juridisch relevante omstandigheid die aanleiding kan geven tot verwijdering, aldus Arrow.

3.12 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Arrow bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingespannen om zijn schuldenproblematiek uiteindelijk op te lossen. De commissie heeft daar ook waardering voor. Dit doet echter niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte zijn van de krediethistorie van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag. De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in deze problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter, hoezeer de commissie daar ook begrip voor heeft, wel in zijn risicosfeer.

3.14 De commissie is van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de consument al enige jaren beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en uit de stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat hij op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. Uit de door de consument ingebrachte stukken leidt de commissie af dat er op dit moment geen sprake is van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen.

Dit geldt te meer nu de consument zelf aangeeft dat hij op dit moment over onvoldoende financiële middelen beschikt om een spaarbuffer te kunnen opbouwen. De commissie voegt hieraan toe dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking van een aanzienlijk deel van de vordering die Arrow en andere schuld-eisers hebben moeten doen. Daarbij zijn de registraties van Arrow niet de enige negatieve registraties op naam van de consument in het CKI. Er was dus sprake van een aanzienlijk grotere schuldenproblematiek dan alleen de schuld aan Arrow.

3.15 Daar komt bij dat de consument het schuldhulptraject pas in december 2024 heeft afgerond en sindsdien derhalve nog geen jaar is verstreken. De vanaf december 2024 verstreken periode is in dit geval te kort om te kunnen spreken van een structureel stabiele financiële situatie.

3.16 Ten slotte geeft de commissie aan dat voor zover zij uit de stukken kan afleiden de consument op dit moment weliswaar een belang heeft, maar geen sprake is van een acute noodzaak een woning te kopen of een financiering voor een nieuw bedrijf aan te trekken. Van een schrijnende situatie is geen sprake.

3.17 De commissie realiseert zich dat de consument graag een nieuwe start wenst te maken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat Arrow de registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

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.

(...)