# Uitspraak Geschillencommissie Kifidnr. 2025-0995

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 11 december 2025 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registratie. De consument klaagt over de BKR-registratie (een code 2 met een werkelijke einddatum van 10 januari 2025) die op haar naam in het CKI is geplaatst en vordert verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat op dit moment nog niet kan worden vastgesteld dat er sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. De schuld van de consument is pas zeer recent voldaan. De belangen van Arrow wegen op dit moment nog zwaarder dan de belangen van de consument. 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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 3 november 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens Arrow nam deel de heer [naam 1], legal counsel.

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 het verleden heeft de consument een kredietovereenkomst met Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) afgesloten met een kredietlimiet van € 5.000,-. Het krediet is op 11 december 2010 geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR).

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

2.2 Op enig moment heeft de consument niet meer aan haar betalingsverplichtingen voldaan. Arrow heeft de consument meermaals gesommeerd tot betaling. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft Wehkamp de vordering opgeëist en op 28 maart 2016 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.3 Hierna heeft Wehkamp de opeisbare vordering, gezamenlijk met alle rechten, middels een akte van cessie verkocht en in eigendom overgedragen aan Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. (hierna: Arrow). Vesting Finance Servicing B.V. (hierna: Vesting) heeft voor Arrow de afhandeling van de BKR-registratie verzorgd.

2.4 In januari 2022 is de consument een schuldhulptraject (hierna: MNSP-traject) gestart. Zij heeft dit traject in januari 2025 succesvol afgerond. Uiteindelijk heeft de consument de vordering geheel voldaan. Arrow heeft hierna een werkelijke einddatum (10 januari 2025) in het CKI laten registreren.
Thans is de volgende BKR-registratie zichtbaar in het CKI:

| | |
|---|---|
| Code 2 | per 28 maart 2016 |
| Werkelijke einddatum | per 10 januari 2025 |

*De klacht en vordering*

2.5 De consument klaagt over de BKR-registratie en wil dat deze vroegtijdig wordt verwijderd. Zij voert hiertoe het volgende aan.

2.6 De betalingsproblemen zijn ontstaan vanwege schulden uit haar huwelijk. Na haar echtscheiding in 2017 heeft de consument tot 2020 via uitzend- en detacheringsbureaus gewerkt. Deze situatie, in combinatie met hoge alimentatieverplichtingen, maakte het moeilijk voor de consument om haar betalingsverplichtingen na te komen. Eind 2021 heeft de consument zich aangemeld voor een MSNP-traject en is hier in januari 2022 mee gestart. Dit traject heeft zij in 2025 succesvol afgerond.

2.7 De consument heeft een zwaarwegend belang bij het verwijderen van de BKR-registratie en stelt dat er sprake is van een medische noodsituatie. Ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid woonde de consument in een huurwoning waar zij ernstige overlast ondervond van het geluid en trillingen van warmtepompen en warmte terugwininstallaties in haar woning en de woning van haar buren. Hierdoor had de consument al meer dan een jaar last van slapeloosheid, chronische migraine en extreme vermoeidheid. Ook heeft zij in die periode tinnitusklachten gekregen vanwege de constante harde, brommende, centrifuge geluiden van de ventilatoren op het dak. In maart 2025 is zij met spoed naar het ziekenhuis gebracht met uitvalsverschijnselen. Artsen hebben toen bevestigd dat haar woonsituatie schadelijk was voor haar gezondheid en ook GGD leefomgeving heeft haar geadviseerd zo spoedig mogelijk te verhuizen. Tijdens de zitting heeft de consument aangegeven dat zij recentelijk is verhuisd naar een andere huurwoning.

Deze woning biedt haar de kans te revalideren. De huurovereenkomst geldt echter voor een jaar. De consument wil een woning aankopen die zij kan aanpassen aan haar wensen met betrekking tot haar gezondheid. De BKR-registratie belemmert de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning.

2.8 De persoonlijke en financiële situatie van de consument is de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd en structureel gezond. De consument beschikt over een arbeidscontract voor onbepaalde tijd bij de werkgever waar zij in 1 januari 2022 in dienst is getreden. Vanaf 2021 is de consument schuldenvrij. De BKR-registratie is volgens de consument niet meer relevant en heeft geen waarschuwingsfunctie meer.

*Het verweer*

2.9 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 deze zaak over?*

3.1 De commissie staat voor de vraag of het belang van de consument bij verwijdering van de BKR-registratie zwaarder weegt dan het belang bij behoud hiervan. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de BKR-registratie door Arrow terecht is geplaatst. De consument stelt echter dat de BKR-registratie dient te worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Arrow voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registratie zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

*Juridisch kader van de belangenafweging*

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Arrow 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 BKR-registratie 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 (Arrow) 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.[2] 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. Bij de vraag of de BKR-registratie in stand dient te blijven, dient Arrow aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de BKR-registratie zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van Arrow bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang 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.

3.8 Arrow stelt het volgende. Het belang van instandhouding van de BKR-registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Arrow en andere kredietaanbieders. Hoewel Arrow begrip heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument, heeft de consument op geen enkele wijze aangetoond dat er sprake is van een acute noodsituatie en heeft zij onvoldoende onderbouwd dat de huidige woonsituatie een direct gevaar voor haar gezondheid oplevert. Nergens uit blijkt dat alleen een koopwoning een oplossing zou kunnen bieden en een alternatieve woonruimte geen optie zou kunnen zijn. Daarbij heeft de consument geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat de BKR-registratie haar daadwerkelijk belemmert bij het verkrijgen van vervangende huisvesting. De consument stelt dat zij thans financieel stabiel is en verwijst naar haar inspanningen om haar situatie te verbeteren. Er is echter nog geen jaar verstreken sinds de consument het MSNP-traject is beëindigd. Deze termijn is onvoldoende om te kunnen spreken van duurzaam financieel herstel.

[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.

Daar komt bij dat de consument meerdere negatieve BKR-registraties heeft, hetgeen een verhoogd risicoprofiel inhoudt. De consument heeft geen zodanig zwaarwegende persoonlijke omstandigheden gesteld of onderbouwd dat die een onmiddellijke verwijdering van de BKR-registratie zou rechtvaardigen, aldus Arrow.

3.9 De commissie is van oordeel dat Arrow met hetgeen hiervoor onder 3.8 is vermeld heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie nu nog te handhaven. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.10 De commissie realiseert zich dat de consument een zware periode achter de rug heeft en nog steeds heeft te kampen met ernstige medische klachten. Positief is dat de consument zich heeft ingespannen om haar schuldenproblematiek op te lossen en het haar ondanks haar gezondheidsproblemen toch gelukt is een vast dienstverband te verkrijgen. Daar staat tegenover dat er sprake was van een langdurige ernstige schuldensituatie. Daarbij was Arrow niet de enige schuldeiser. Verder is van belang dat de schuldensituatie van consument nog maar zeer recent is opgelost.

3.11 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat haar financiële situatie op dit moment structureel stabiel is. Uit het dossier volgt alleen dat er sprake is van een vast dienstverband. Uit de door de consument ingebrachte stukken valt niet af te leiden of er sprake is van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen.

3.12 De commissie volgt Arrow in haar stelling dat het verzoek om verwijdering van de BKR-registratie reeds zo kort na de ingang van de bewaartermijn te vroeg komt. De bewaar-periode 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.

3.13 Ten slotte staat voor de commissie niet vast dat er een absolute noodzaak is voor de consument nu een woning aan te kopen en zij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Dit geldt temeer nu de consument tijdens de zitting heeft aangegeven dat zij is verhuisd naar een andere huurwoning die haar in ieder geval een jaar lang de kans biedt te herstellen. Van een schrijnende situatie die verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt is volgens de commissie op dit moment dan ook geen sprake.

3.14 De commissie begrijpt dat de consument graag een woning wil aankopen die aangepast is aan haar persoonlijke wensen. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas zeer recent is voldaan en dit niet de enige negatieve BKR-registratie op naam van de consument is. De commissie is van oordeel dat het belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering.

De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie dan ook af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat Arrow een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog) financieel stabiel te zijn, er verder geen (problematische) schulden zijn en zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registratie.

## 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

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.

(...)