Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0849

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 7 mei 2026 en 5 juni 2026 en 3) het verweerschrift 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. De kern

De consument heeft in 2003 een doorlopend krediet van € 21.000,- afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Arrow. Vanwege betalingsachterstanden heeft Arrow in 2004 een A-codering (achterstand) en een 2-codering (opeising) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting BKR, en in 2008 een 1-codering (betalingsregeling). De consument heeft in 2015 een nieuwe betalingsregeling getroffen en heeft de vordering van Arrow in november 2025 volledig voldaan. Er is een einddatum geplaatst van 5 november 2025, waarmee de kredietregistratie volgens de reguliere bewaartermijn per 5 november 2030 zou worden verwijderd uit het CKI. Op verzoek van de consument heeft Arrow eind december 2025 de negatieve coderingen (A, 1 en 2, hierna: de registraties) vroegtijdig laten verwijderen. Het krediet zelf bleef met een einddatum van 5 november 2025 zichtbaar in het CKI. De consument meent dat Arrow de registraties veel eerder uit zichzelf had moeten laten verwijderen en stelt schade te hebben geleden. De consument vordert een schadevergoeding. De commissie wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

3.1 De consument vordert een schadevergoeding van € 9.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 29 december 2025, naar de commissie begrijpt op grond van een inbreuk op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)[1] omdat de registraties[2] volgens hem langer dan nodig in het CKI zijn opgenomen. Volgens de consument was sinds 2015 sprake van structureel correct betalingsgedrag en financiële stabiliteit zodat de registraties al vóór de verwijdering in december 2025 niet meer proportioneel waren. De commissie oordeelt dat Arrow de consument geen schadevergoeding hoeft te betalen.

Er is geen sprake van vermogensschade

3.2 Het is aan de consument om te stellen – en bij betwisting door Arrow – te bewijzen dat er sprake was van een inbreuk op de AVG, in dit geval registraties die langer dan nodig in het CKI zijn opgenomen, dat hij hierdoor schade heeft geleden en dat er causaal verband bestaat tussen de schending van de AVG en de schade.[3] De commissie laat in het midden of sprake is van een inbreuk op de AVG omdat zij oordeelt dat de consument in ieder geval niet heeft aangetoond schade te hebben geleden.

3.3 De consument voert aan dat hij het krediet door de registraties niet tegen een lagere rente heeft kunnen herfinancieren en dat hij daarmee te hoge rentelasten heeft gehad. Maar ondanks dat de consument hiertoe in de gelegenheid is gesteld, heeft hij niet aangetoond dat hij zonder de registraties het krediet zou hebben kunnen herfinancieren tegen een lagere rente dan hij in werkelijkheid heeft betaald. Weliswaar heeft de consument aangevoerd dat in de periode 2016 tot en met 2022 de krediet- en hypotheekrentes laag waren, en dat rentetarieven van ongeveer 2% tot 4% gangbaar waren. Maar hij heeft niet onderbouwd dat hij tegen een lagere rente had kunnen herfinancieren. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de consument wel een overzicht van betaalde rentebedragen heeft overgelegd en heeft gesteld dat in bepaalde jaren lagere krediet- en hypotheekrentes gangbaar waren, maar dat de commissie aan de hand van deze gegevens de omvang van de gestelde schade niet kan vaststellen. Uit de overgelegde stukken volgt namelijk niet op welk concreet moment een alternatieve financiering zou zijn aangegaan, tegen welke voorwaarden deze beschikbaar zou zijn geweest en hoe groot het renteverschil in dat geval zou zijn geweest.

3.4 Daar komt bij dat de consument ook niet aannemelijk heeft gemaakt dat het hem zou zijn gelukt om daadwerkelijk een nieuw krediet af te sluiten.

---

[1] Zie artikel 82 AVG.
[2] De registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in als bedoeld in artikel 4 aanhef en lid 1 AVG.
[3] Zie HvJ EU 4 mei 2023, ECLI:EU:C:2023:370 (Österreichische Post), r.o. 32, te raadplegen via www.eur-lex.europa.eu.

Weliswaar heeft de consument gesteld en onderbouwd dat hij beschikte over een bruto jaarinkomen van ongeveer € 80.000,-, maar ook daarmee staat niet vast dat een kredietverstrekker hem op een bepaald moment daadwerkelijk een vervangende financiering zou hebben aangeboden. Voor een dergelijke beoordeling spelen immers ook andere factoren dan het inkomen een rol, terwijl concrete acceptatiebeslissingen, offertes of kredietvoorstellen ontbreken.

3.5 Weliswaar voert de consument nog aan dat hem een creditcard is geweigerd op 22 december 2025, maar hij heeft niet aangegeven hoe dit tot schade heeft geleid. Daarbij komt dat Arrow de registraties een week later heeft verwijderd, zodat niet aannemelijk is dat deze de consument nog belemmeren bij het aanvragen van een creditcard of dat hij door de weigering op 22 december 2025 schade heeft geleden.

Er is ook geen sprake van immateriële schade

3.6 De consument vordert ook een redelijke vergoeding van immateriële schade omdat hij zou zijn beperkt in zijn financiële mogelijkheden en sprake is van reputatieschade. De commissie oordeelt dat ook op dit punt niet is voldaan aan het vereiste dat daadwerkelijk schade is geleden.[4] Zo is niet gebleken dat de consument in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. Dat aan de consument een creditcard is geweigerd vanwege de registraties, is onvoldoende om van reputatieschade te spreken, ook als de handhaving van de registraties een inbreuk zou hebben gemaakt op de AVG.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

[4] Zie artikel 6:106 van het Burgerlijk Wetboek.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl