Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0970

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

Datum uitspraak	28 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Vanwege een ongeoorloofde debetstand heeft de bank per 3 augustus 2020 zowel een achterstandscodering A als bijzonderheidscodering 2 (opeising) (hierna: de coderingen) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Per 24 september 2025 is een werkelijke einddatum geregistreerd omdat de consument de vordering rond die datum heeft voldaan. De consument vordert verwijdering van de coderingen. De commissie oordeelt dat de bank de coderingen niet hoeft te verwijderen. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De consument stelt allereerst dat zij zich niet kan herinneren dat zij een zogenaamde vooraankondiging heeft ontvangen.

Dit is een schriftelijke waarschuwing waarin wordt gewaarschuwd dat het niet betalen van de achterstand leidt tot een registratie van een achterstandscodering A.[1]

De achterstandscodering A is technisch juist

3.2 Als de consument met haar stelling de technische juistheid van de achterstandscodering A aan de orde heeft willen stellen, is de commissie van oordeel dat deze codering technisch juist is. Het zich niet kunnen herinneren is niet hetzelfde als stellen dat de vooraankondiging niet is ontvangen. Het is onvoldoende om de bank in deze situatie op te dragen om te bewijzen dat consument de vooraankondiging heeft ontvangen. Daar komt bij dat de bank bij haar verweerschrift twee vooraankondigingen van 10 mei 2020 en 9 juni 2020 heeft overgelegd en de consument bij repliek ook niet heeft betwist dat zij deze brieven heeft ontvangen.

De commissie moet een belangenafweging uitvoeren

3.3 Vervolgens moet de commissie een belangenafweging uitvoeren. De consument stelt namelijk ook dat de coderingen niet meer proportioneel zijn, gelet op de omstandigheden en haar belang bij verwijdering. De consument doet hiermee een beroep op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[2] De AVG is van toepassing omdat de coderingen een verwerking van persoonsgegevens van de consument inhouden[3]. Omdat deze gegevens worden verwerkt op de grondslag 'gerechtvaardigd belang' kan de consument bezwaar maken tegen de verwerking. De bank moet dan de verwerking stoppen, en de coderingen verwijderen, tenzij de bank dwingende gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen van de consument.[4] Bij de belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

3.4 In dit geval is de uitkomst van deze belangenafweging dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan die van de consument.

Het belang van de consument

3.5 Het belang van de consument is gelegen in het aangaan van een hypothecaire financiering. De consument wil graag een woning kopen met haar partner. De huidige woning heeft last van vocht en is niet toekomstbestendig, gelet op de kinderwens van de consument. Daarnaast biedt een koopwoning de mogelijkheid tot vermogensopbouw. Een andere huurwoning is lastig te vinden in de omgeving omdat de meeste verhuurders geen huisdieren toestaan.
Een financiering van € 350.000,- is haalbaar volgens de consument.

[1] Zie artikel 39 lid 2 van het Algemeen Reglement CKI.
[2] Artikel 21 lid lid 1 AVG.
[3] Zie artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG.
[4] Zie artikel 6 lid 1, aanhef en onder f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Het belang van de bank

3.6 Het belang van de bank is het beschermen van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor kredietverstrekkers. Volgens de bank is deze bescherming in dit geval nog nodig en zijn er geen uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden die tot verwijdering van de coderingen moeten leiden.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.7 De commissie is het met de bank eens dat de bescherming die de coderingen bieden op dit moment nog nodig is. En zij is van oordeel dat dit belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument om een woning te kunnen kopen.

3.8 Allereerst overweegt de commissie dat het ontstaan van de vordering neutraal meeweegt in de belangenafweging. Weliswaar is de vordering ontstaan door consumptieve bestedingen via een creditcard zonder dat de daarvoor benodigde gelden aanwezig bleken. Maar er lijkt geen sprake te zijn geweest van betalingsonwil of het lichtzinnig maken van schulden. De consument heeft namelijk aangevoerd dat zij haar inkomen als badjuf vrij plotseling is kwijtgeraakt als gevolg van het uitbreken van de coronacrisis.

3.9 Wat meeweegt in het voordeel van de bank is dat het ruim vijf jaar heeft geduurd voordat de vordering is voldaan. De bank heeft onweersproken gesteld dat de consument niet meteen heeft gereageerd op brieven van de bank tot aanzuivering van het debetsaldo, zodat de bank haar vordering uit handen moest geven aan een incassopartner. Vervolgens is in februari 2021 een betalingsregeling getroffen die de consument na februari 2022 niet meer is nagekomen. De consument is de vordering daarna naar eigen zeggen uit het oog verloren, totdat zij in 2025 weer werd geconfronteerd met de coderingen tijdens een hypotheekgesprek. De consument heeft met haar handelen niet laten zien dat zij het oplossen van de schuld voldoende serieus heeft genomen.

3.10 Ook weegt zwaar mee dat de consument de vordering van de bank pas recent, in september 2025, heeft voldaan. De bank heeft verder onweersproken gesteld dat tot voor kort sprake was van schulden bij derden en dat de afgelopen jaren en maanden ook sprake was van een saldo-tekort op een andere betaalrekening van de consument bij de bank. Dat betekent dat de consument nog maar kort schuldenvrij is. Weliswaar heeft de consument aangetoond dat zij sinds 1 januari 2026 over een vast dienstverband met een goed inkomen beschikt en dat het haar, samen met haar partner, is gelukt om ruim € 4.000,- te sparen. Maar er is nog te weinig tijd verstreken om te kunnen spreken van een structureel stabiele financiële situatie.

3.11 Hoewel de commissie de wens van de consument om een grotere en vochtvrije woning te kopen begrijpt, is dit belang niet zodanig urgent of noodzakelijk dat de consument niet kan wachten tot een langere periode van de bewaartermijn zal zijn verstreken. Zij kan die periode gebruiken om aan te tonen dat zij financieel stabiel is en blijft, en om de eigen middelen te verhogen die nodig zijn voor de aankoop van een woning. Ook kan zij in de tussentijd de verhuurder aanspreken tot herstel van gebreken van de huidige huurwoning.

Een toekomstige belangenafweging kan positief uitvallen

3.12 De commissie sluit niet uit dat de bank op een later moment een andere afweging zal maken, als de consument kan aantonen dat zij nog steeds financieel stabiel en schuldenvrij is en nog steeds een belang heeft bij verwijdering van de coderingen.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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