Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0211

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste BKR-registraties (A,2). De commissie oordeelt dat het belang van de bank om de registraties te handhaven zwaarder weegt dan het belang van de consument om de registraties te laten verwijderen. De vordering van de consument 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 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt twee betaalrekeningen aan bij de bank.

2.2 In 2015 zijn ongeoorloofde debetstanden op deze twee betaalrekeningen ontstaan. De bank heeft de consument via brieven van 17 maart 2016 respectievelijk 18 maart 2016 aangemaand om de tekorten op de betaalrekeningen te voldoen, waarbij zij ook heeft gewaarschuwd voor een registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). De bank heeft per 1 april 2016 een achterstandscode (A) laten registreren in het Centraal Kredietinformatie Systeem (CKI) bij BKR.

2.3 Op 18 mei 2017 heeft de bank de debetsaldi van € 1.147,23 respectievelijk € 1.727,33 opgeëist. De bank heeft vervolgens per 18 mei 2017 een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren in het CKI.

2.4 Tussen 2015 en 2019 is er enkele malen contact geweest tussen de bank en de consument. Dit heeft niet geleid tot betaling van de vorderingen van de bank.

2.5 Op 24 september 2019 heeft de bank de vorderingen op de consument overgedragen aan Vesting Finance. Medio 2020 is er een betalingsregeling van € 100,- per maand tot stand gekomen voor beide vorderingen. Beide vorderingen zijn uiteindelijk per 1 juli 2025 geheel betaald. De bank heeft een werkelijke einddatum van 1 juli 2025 laten registreren in het CKI. De op naam van de consument in het CKI geplaatste registraties (hierna: de registraties) blijven daarmee in beginsel zichtbaar in het CKI tot 1 juli 2030.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de registraties. Zij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Tussen 2015 en 2017 bevond zij zich in een moeilijke en kwetsbare persoonlijke situatie. Zij was net moeder geworden van een zoontje en zij ging onder lastige omstandigheden uit elkaar met de vader. Het spaargeld dat zij destijds had, ging volledig naar het creëren van een fijne woonomgeving voor haar zoon. Hierdoor had zij geen financiële ruimte om de ontstane achterstanden bij de bank meteen af te lossen.

- Zij vindt dat bescherming tegen overkreditering bij haar niet (meer) noodzakelijk is, omdat zij sinds 2018 een baan en sinds 2021 ook een vast dienstverband heeft. Zij heeft haar financiële situatie op orde en heeft geen nieuwe schulden gemaakt.

- Door de registraties ervaart zij hinder bij het aanvragen van een hypothecaire geldlening. Hierdoor kan zij geen woning met haar partner kopen. Zij is van mening dat de registraties haar disproportioneel benadelen.

- De bank heeft een andere negatieve registratie, met betrekking tot een studenten-krediet, wél verwijderd. De consument vindt het inconsistent dat de bank de onderhavige registraties niet wil verwijderen.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen die consument aandraagt. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling hierop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de negatieve registraties (A,2) moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. De commissie licht dat oordeel als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

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 zijn op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument (de betrokkene). De verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan, als is voldaan aan een van de voorwaarden zoals deze zijn genoemd in artikel 6 lid 1 AVG.[1] De rechtmatigheid van de registraties heeft als grondslag dat verwerking noodzakelijk is om de gerechtvaardigde belangen van ING of een derde te behartigen en dat deze belangen zwaarder wegen dan de privacybelangen van de consument (de betrokkene).[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 haar 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]

---

[1] Artikel 6 lid 1 AVG.
[2] Artikel 6 lid 1 aanhef en sub f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, r.o. 3.2.2., te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, r.o. 3.2.2.

3.6 Er zal daarom op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van de bank bij het handhaven van de registraties en anderzijds de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan.

Wederzijdse belangen

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.6.

3.8 De bank voert de volgende argumenten aan. De bank is op grond van artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht kredieten te registreren bij het BKR. Deze registratie heeft twee primaire doelstellingen: ten eerste heeft het tot doel consumenten te beschermen tegen overkreditering en problematische schulden. Ten tweede is registratie noodzakelijk voor het beperken van financiële risico's voor kredietverstrekkers en om de integriteit van het financiële stelsel te waarborgen. Verder dient de registratie een meer algemeen doel: het gezond houden van het financiële stelsel. Als kredietaanbieders op grond van lichtvaardige gronden van de consument overgaan tot verwijdering van de registratie, zal dit afbreuk doen aan de betrouwbaarheid van de informatie die met de registratie inzichtelijk wordt. Bovendien voert de bank aan dat het kredietverleden van consumenten bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag van diezelfde consumenten in de toekomst. Kredietregistratie is dus noodzakelijk om recidive te proberen te voorkomen. Daarnaast hebben de registraties een belangrijke waarschuwingsfunctie voor andere kredietaanbieders.

3.9 De bank voert aan dat de achterstanden gedurende een langere periode hebben voortbestaan en dat zij verschillende pogingen heeft gedaan om een betalingsregeling met de consument te treffen. Zo stelt zij dat er in 2015 telefonisch contact met de consument is geweest vanwege de ongeoorloofde debetstanden. Op 25 april 2017 heeft consument aangegeven onder beschermingsbewind te staan. Op 10 augustus 2018 heeft de consument aangegeven dat zij niet meer onder beschermingsbewind staat maar dat geen betalingsregeling kan worden getroffen. In maart 2019 heeft de consument aangegeven dat mogelijk een schuldsaneringstraject wordt ingezet, waarover de bank niets meer van consument heeft vernomen. De bank heeft de vorderingen daarom op 24 september 2019 overgedragen aan incassopartner Vesting Finance, die op haar beurt een deurwaarder heeft ingeschakeld. Met de deurwaarder heeft consument medio 2020 uiteindelijk een betalingsregeling getroffen voor € 100,- per maand. Deze betalingsregeling is in juli 2025 afgerond. De bank meent dat gezien de langdurige achterstanden en verschillende pogingen om een betalingsregeling te treffen, de registraties moeten worden gehandhaafd.

Belangenafweging

3.10 De commissie heeft begrip voor de lastige situatie waar de consument zich in 2015 in bevond, maar deze persoonlijke omstandigheden komen voor rekening en risico van de consument en leiden op zich niet tot verminderde verwijtbaarheid.

De commissie vindt het positief te horen dat de consument de vorderingen heeft voldaan, dat zij sinds haar betalingsachterstanden geen nieuwe schulden heeft gemaakt en dat zij inmiddels al enkele jaren een vaste baan, en hierdoor een stabiel inkomen, heeft. Dit neemt zij in de belangenafweging mee in het voordeel van de consument.

3.11 Aan de andere kant ziet de commissie dat het vijf jaar heeft geduurd voordat er een betalingsregeling tot stand is gekomen, dat sprake is geweest van een langdurige betalingsregeling en dat de volledige vorderingen pas recent, namelijk in juli 2025, zijn afbetaald. Daar komt bij dat de consument geen aangetoonde spaarbuffer heeft. Gelet op deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de financiële situatie van de consument op dit moment nog niet structureel stabiel is en dat de consument langer beschermd moet worden tegen overkreditering. Ook hebben potentiële kredietverstrekkers er belang bij om op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument.

3.12 De wens van de consument om een hypothecaire geldlening te krijgen en een woning te kopen, is een legitiem (economisch) belang, maar geen zodanig zwaarwegend belang dat dit een vroegtijdige verwijdering van de registraties rechtvaardigt. De consument heeft onvoldoende onderbouwd waarom zij niet kan wachten met het afsluiten van een hypothecaire geldlening totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Ook is de commissie niet gebleken dat sprake is van uitzonderlijke omstandigheden of een acute noodsituatie.

3.13 De commissie merkt op dat de bank niet is ingegaan op het argument van de consument dat zij de negatieve registratie van het studentenkrediet wél heeft verwijderd. De commissie begrijpt dat de consument door de verwijdering van de andere negatieve registratie goede hoop had dat de bank de onderhavige registraties ook zou verwijderen. Dat de bank ten aanzien van deze registraties anders besloten heeft, hoeft echter niet inconsistent te zijn. Het zou immers kunnen dat de betalingsachterstanden op het studentenkrediet minder omvangrijk en/of minder langdurig waren dan de betalingsachterstanden op de twee betaalrekeningen en dat de belangenafweging daarom anders uitviel. Verder gaat het om een belangenafweging die de *bank* heeft gemaakt. De commissie maakt haar eigen afweging en is dus niet gebonden aan de afweging die de bank heeft gemaakt. De eerdere verwijdering door de bank van een andere registratie uit het CKI van het BKR betekent dus niet dat de bank ook de onderhavige registraties (vroegtijdig) moet verwijderen.

3.14 De commissie oordeelt na afweging van alle omstandigheden dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Vroegtijdige verwijdering van de registraties zou afdoen aan de waarschuwings- en beschermingsfunctie die de registraties hebben en die in dit geval nog een doel dienen. Vorenstaande neemt niet weg dat de bank mogelijk een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er dan geen nieuwe schulden zijn, de consument (nog) een belang heeft en structureel stabiel is.

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 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 en het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

In deze bijlage staan de relevante bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4 Definities

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;

7) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

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.

Artikel 17 Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")

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:

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;

Artikel 21 Recht van bezwaar

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 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 of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

ARTIKEL 14

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit het CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit het CKI verwijderd.