

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0711

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	8 september 2025
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

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. De consument verzoekt verwijdering van de door de bank geplaatste BKR-coderingen (A, 2). De commissie is van oordeel dat de coderingen terecht zijn geplaatst en ziet in de stellingen van de consument geen grondslag voor verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de coderingen zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie merkt wel op dat voor zover de registratie bij BKR nog onjuiste gegevens bevat het op de weg van de bank ligt om dit te laten corrigeren. De vordering is 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument van 7 en 22 april, 12 mei en 14 juni 2025; 7) de aanvullende stukken van de bank van 17 en 24 april, 5 juni en 21 juli 2025.
- 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 heeft een doorlopend krediet afgesloten bij de bank. In mei 2021 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. Tussen partijen zijn betalingsregelingen overeengekomen die door de consument niet zijn nageleefd.
- 2.2 Op 8 maart 2022 heeft de bank de uitstaande vordering van € 9.093,12 als voorlopig oninbaar afgeboekt en de incasso van de vordering overgedragen aan Vesting Finance.
- 2.3 In 2024 heeft de consument, in een keer, het volledige openstaande bedrag terugbetaald.
- 2.4 De bank heeft de volgende coderingen geplaatst bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR):
 - A-codering per 4 december 2021;
 - 2-codering per 11 januari 2022;
 - de werkelijke einddatum per 29 maart 2024.
- 2.5 De consument heeft zich bij de bank beklagd over de negatieve BKR-coderingen en verzocht om verwijdering daarvan. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.6 De consument heeft verwijdering van de negatieve BKR-coderingen gevorderd en daartoe, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.7 De consument betwist dat er sprake is van een technisch juiste bijzonderheidscodering 2. De bank heeft het krediet niet opgeëist. Het bericht van de bank daartoe in de berichteninbox van zijn internetbankieren van 11 januari 2022 is hiervoor onvoldoende. Bovendien heeft de bank enkel via de berichteninbox hierover gecommuniceerd met de consument en is dit volgens de consument ook niet voldoende.
- 2.8 De achterstand is ontstaan in een periode van privéomstandigheden die zwaar op de consument drukten. Hij is in die periode ook opgelicht op een gokwebsite, wat leidde tot een schuld op zijn creditcardrekening bij de bank. Dit was een eenmalige situatie en er is geen sprake geweest van structureel onverantwoord gedrag volgens de consument. Hij heeft zijn leven opgepakt, geen vergelijkbare gedragingen meer vertoond, is schuldenvrij gebleven en hij leeft verantwoord en bewust. De consument is financieel stabiel, hij heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en een spaarbuffer van € 16.000,-.
- 2.9 De consument is door de incassopartner van de bank, Vesting Finance, sinds de overdracht van de vordering niet geïnformeerd over de achterstand. De consument is er daarom vanuit gegaan dat zijn dossier bij de bank was gesloten.

Toen hij in 2024 (bij de aanvraag voor een telefoonabonnement) geconfronteerd werd met de negatieve BKR-coderingen heeft hij direct actie ondernomen en het openstaande bedrag van € 9.093,12 ineens betaald. De consument geeft aan dat als hij eerder bericht had gekregen van Vesting Finance hij de schuld eerder had afgelost.

- 2.10 De consument heeft belang bij de verwijdering van de negatieve BKR-coderingen. Zo is hij verloofd en wenst hij met zijn partner een toekomst op te bouwen. Het is in hun cultuur gebruikelijk om als verloofd stel samen te wonen en bovendien hebben zij een kinderwens. De consument wenst met zijn aanstaande echtgenote daarom een woning aan te kopen. De negatieve BKR-coderingen staan eraan in de weg een woningfinanciering te verkrijgen. De huursector is geen reëel alternatief. Voor sociale huur komen zij niet in aanmerking vanwege hun inkomen en de private sector is volledig verzadigd, de huurprijzen zijn erg hoog en de wachttijden zeer lang. Daar komt bij dat de negatieve BKR-coderingen ook aan het verkrijgen van een huurwoning in de weg staan.
- 2.11 De consument verzoekt de commissie in haar beoordeling mee te nemen dat tijdens de procedure bij Kifid de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door de BKR-coderingen abusievelijk te verwijderen en daarna op onjuiste wijze weer op te voeren, en dit te beoordelen in het licht van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De consument stelt hierdoor aanzienlijke schade te lijden.
- 2.12 De bank heeft aangegeven bereid te zijn om bij een vast dienstverband, een toereikende spaarbuffer en geen openstaande schulden bij de consument, de BKR-coderingen in februari 2026 te verwijderen. De consument voert aan dat hij nu al voldoet aan deze voorwaarden zodat er geen redelijke grond is voor de bank om te wachten tot 2026.

Het verweer van de bank

- 2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-coderingen (A, 2) op naam van de consument moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie is de bank hiertoe niet gehouden. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

Technische juistheid

- 3.2 Voor de onderhavige klacht is van belang dat het reglement CKI vermeldt dat de bank een melding bij het BKR moet maken als zij betaling van de gehele vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.¹ Hoewel voor een bijzonderheidscode 2 geen vooraankondigingsbrief is vereist, dient wel vast te staan dat het krediet daadwerkelijk is opgeëist. Volgens de consument is dit laatste niet het geval en voldoet het bericht waarvan de bank stelt dat daardoor is opgeëist niet aan de vereisten voor een opeisingsbrief. Bovendien is het bericht enkel via de berichteninbox in het internetbankieren gestuurd, hetgeen volgens de consument onvoldoende is.
- 3.3 De commissie overweegt dat het dossier een afschrift van het bericht in de berichteninbox van het internetbankieren van de consument bevat. Daarin staat dat de bank het openstaande bedrag van € 9.093,18 opeist met verwijzing naar artikel 6:82 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek en een laatste termijn stelt om het tekort aan te vullen. Ook staat in het bericht vermeld dat bij het niet binnen de termijn aanvullen van het tekort, verzuim intreedt. Anders dan de consument stelt voldoet het bericht naar het oordeel van de commissie hiermee aan de vereisten voor een opeisingsbrief. De stelling van de consument dat het enkel communiceren over de opeising via de berichteninbox onvoldoende is, wordt ook verworpen door de commissie. Daarvoor is redengevend dat in het onderhavige geval uit het dossier volgt dat de consument op eerdere berichtgeving over de achterstand in de berichteninbox heeft gereageerd en dat de consument niet heeft betwist het opeisingsbericht in de berichteninbox te hebben ontvangen en gelezen. Voor de commissie is daarom in het onderhavige geval komen vast te staan dat de consument van het opeisingsbericht in de berichteninbox kennis heeft genomen. Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de 2-codering technisch juist is.

Belangenafweging

- 3.4 Het verzoek van de consument om verwijdering van de negatieve BKR-coderingen moet verder worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG.² De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.
- 3.5 De negatieve BKR-coderingen houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank 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 BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

¹ De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

- 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 BKR-coderingen en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.7 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de negatieve BKR-coderingen, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor is het volgende redengevend.
- 3.8 Alhoewel het positief te noemen is dat de consument de vrij forse vordering in een keer heeft voldaan, hij een vast dienstverband heeft, spaarvermogen heeft en een toekomst aan het opbouwen is met zijn partner, is het naar het oordeel van de commissie op dit moment nog te vroeg om de negatieve BKR-coderingen te laten verwijderen. De door de consument genoemde privéomstandigheden ten tijde van het ontstaan van de achterstand, zijn naar de commissie begrijpt ingrijpend, maar niettemin omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en niet de bank kunnen worden aangerekend. Verder is van belang dat de consument de betalingsafspraken niet is nagekomen, de bank voor de incassering van haar vordering een incassobureau heeft moeten inschakelen en dat van de registratietermijn van vijf jaar nog geen anderhalf jaar is verstreken. De commissie merkt daarbij op dat de bank een redelijk voorstel heeft gedaan aan de consument voor verwijdering van de negatieve BKR-coderingen in 2026, mits de consument kan aantonen dat zijn financiële situatie dan (nog altijd) stabiel is. Tot meer kan de bank naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval niet worden gehouden.
- 3.9 Hoewel de bank ten tijde van de procedure bij Kifid een fout heeft gemaakt door de negatieve BKR-coderingen op naam van de consument abusievelijk te verwijderen en daarna weer foutief op te voeren kan deze omstandigheid, anders dan de consument meent, niet leiden tot toewijzing van de vordering tot verwijdering van de negatieve BKR-coderingen. De bank heeft een en ander hersteld en haar excuses aangeboden aan de consument. Ook blijkt nergens uit dat de consument hierdoor schade heeft geleden. De commissie oordeelt dat voor zover de registratie bij BKR nog onjuiste gegevens bevat (zoals de voorletter van de consument) het op de weg van de bank ligt om dit te laten corrigeren bij BKR.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af en oordeelt dat voor zover de BKR-registratie nog onjuiste gegevens bevat (zoals de voorletter van de consument), het op de weg van de bank ligt om dit bij BKR te laten corrigeren binnen vier weken na ontvangst van deze uitspraak.

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

Algemeen Reglement CKI

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Relevante bepalingen uit de AVG

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 identifier zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identifier 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 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”); (...).

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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

Artikel 17 Recht op gegevenswissing

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, (...);
- 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 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.
(...).