Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1049

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	15 oktober 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 houdt met haar toenmalige partner bij de bank een gezamenlijke betaalrekening aan met roodstandfaciliteit (hierna: de betaalrekening). Na hun relatiebreuk verhuisde de consument naar een ander adres. Sinds 8 april 2025 ontstond een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening. De ex-partner van de consument trof hiervoor met de bank een betalingsregeling, maar hij kwam deze niet na. De bank heeft per 29 augustus 2025 een achterstandsmelding en per 2 oktober 2025 bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) (hierna: de coderingen). De consument vordert verwijdering van de coderingen, omdat zij met haar ex-partner had afgesproken dat hij haar zou verwijderen als rekeninghouder van de betaalrekening. De commissie oordeelt dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De consument was en is nog mederekeninghouder

3.1 De consument is naar het oordeel van de commissie nog verantwoordelijk is voor de betaalrekening en de daarbij behorende roodstandfaciliteit. De commissie oordeelt namelijk dat de consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat zij geen contractspartij meer was bij de betaalrekening.[1] De consument baseert dit vertrouwen op de mondelinge afspraak die zij met haar ex-partner had gemaakt, waardoor zij geen gebruik meer maakte van haar betaalmiddelen en de betaalrekening. De consument heeft hieraan toegevoegd dat haar ex-partner meermaals aan de bank heeft bevestigd dat hij gebruik had gemaakt van de roodstandfaciliteit zonder haar wetenschap of instemming.

3.2 De commissie trekt niet in twijfel dat de consument met haar ex-partner afspraken heeft gemaakt over de betaalrekening. Evenmin biedt het dossier aanleiding om te twijfelen dat de ex-partner de ongeoorloofde roodstand heeft veroorzaakt. Deze omstandigheden leiden alleen niet tot de conclusie dat de consument *tegenover de bank* erop mocht vertrouwen dat zij geen mederekeninghouder meer was en daarmee niet medeverantwoordelijk. Het is niet door haar gesteld of op andere wijze gebleken dat de veronderstelling van de consument gebaseerd was op een verklaring of gedraging van de bank. Ook is niet gebleken dat de consument heeft onderzocht of haar veronderstelling wel klopte waardoor zij niet heeft voldaan aan haar zogeheten onderzoeksplicht.[2]

De coderingen zijn technisch juist

3.3 Verder oordeelt de commissie dat de coderingen technisch juist zijn. De bank is verplicht een melding te maken als (in dit geval ook) de consument niet aan haar betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet.[3] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief. Daarmee wordt de consument in de gelegenheid gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te betalen om de registratie te voorkomen.[4] In dit geval heeft de bank de consument op 8 augustus 2025 in twee brieven geïnformeerd over de achterstand en gewaarschuwd voor een BKR-registratie. In de ene brief is de consument los geïnformeerd en in de andere brief is zij gezamenlijk met haar ex-partner gewaarschuwd.

3.4 De consument stelt dat zij haar nieuwe adres niet aan de bank had doorgegeven, omdat zij dacht geen klant meer te zijn van de bank.

---

[1] Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Vergelijk GC Kifid nrs. 2026-0306, 2026-0221 en 2026-0154, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Artikel 12 lid 1 onder a Reglement CKI.
[4] Artikel 38 lid 2 Reglement CKI.

Doordat de brieven haar niet bereikten meent zij dat zij niet tijdig gewaarschuwd is voor de coderingen. Dit commissie oordeelt dat deze omstandigheid voor rekening van de consument komt. Zoals eerder overwogen mocht de consument er niet op mocht vertrouwen dat zij geen contractspartij meer was. Het lag daarom op de weg van de consument om haar nieuwe adres aan de bank door te geven.[5]

De commissie moet een belangenafweging maken

3.5 De coderingen zijn persoonsgegevens van de consument die door de bank worden verwerkt op de grond 'gerechtvaardigd belang'.[6] Dat houdt in dat de consument bezwaar kan maken tegen deze verwerking vanwege zijn specifieke situatie en omstandigheden. De bank moet de verwerking stoppen, en dus de coderingen verwijderen, tenzij de bank dwingende gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan – kort gezegd – het belang van de consument.[7] Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

Het belang van de bank weegt op dit moment zwaarder

3.6 Na de weging van belangen, oordeelt de commissie dat het belang van de bank op dit moment nog zwaarder weegt. De bank heeft toegelicht dat de coderingen dienen als bescherming tegen overkreditering. Daarnaast leveren de coderingen een bijdrage aan het beperken van financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

3.7 In dit geval staat de financiële stabiliteit van de consument nog niet vast. De openstaande vordering van de bank bedraagt nog ongeveer € 2.692,33. De consument heeft in de klachtenprocedure aangegeven dat zij de schulden van haar ex-partner niet kan betalen.

3.8 Daarbij weegt het belang van de consument nog minder zwaar, omdat deze inmiddels niet meer aanwezig is. De consument stelde eerst dat de coderingen naast stress haar ook belemmerden in het vinden van een woning tijdens haar zwangerschap. Inmiddels beschikt de consument over een woning.

Nieuwe belangenafweging na aflossing

3.9 De commissie stipt tot slot aan wat de bank in haar laatste reactie (dupliek) aan de consument heeft medegedeeld. De bank heeft daarin onder meer aangegeven dat het verwijderen van één van de rekeninghouders uitsluitend mogelijk is wanneer sprake is van een positief saldo.

---

[5] Zie ook GC Kifid nrs. 2025-1043 (overweging 3.4) en 2022-0234 (overweging 3.9), te vinden op www.kifid.nl.
[6] Zie artikel 4 lid 1 en 2 en artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.kifid.nl.
[7] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Daarnaast heeft de bank benoemd dat vervolgens een nieuwe belangenafweging gemaakt kan worden als de consument een aantoonbaar stabiele financiële situatie heeft, zij een belang heeft en er geen nieuwe schulden zijn ontstaan.

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