Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0821

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

Datum uitspraak	20 oktober 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. Belangenafweging. In verband met een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) en 2 (opeising) laten registreren in het CKI van het BKR. Op 26 augustus 2024 heeft de consument de gehele vordering afbetaald en heeft de bank een werkelijke einddatum laten registreren. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties dan wel een verkorting van de bewaartermijn. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dat het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. L. van Gulik.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 oktober 2025. Op de hoorzitting was de vertegenwoordiger van de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1] en mevrouw mr. [naam 2].

1.4 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 hield een betaalrekening met roodstandfaciliteit aan bij de bank. Op de betaalrekening is in 2023 een ongeoorloofde roodstand ontstaan die is opgelopen tot € 3.562,61. Deze achterstand is ontstaan door overbestedingen met zijn creditcard.

2.2 Tussen november 2022 en februari 2024 heeft de bank de consument met grote regelmaat aangeschreven over het tekort op zijn betaalrekening en het treffen van een betalingsregeling. Daarnaast hebben er tussen de bank en de consument hierover verschillende telefoongesprekken plaatsgevonden.

2.3 De bank heeft op 9 juli 2023 een brief naar het adres van de consument gestuurd waarin zij heeft aangegeven dat hij € 3.562,61 rood staat op zijn betaalrekening. In deze brief is de consument gewezen op een achterstandsmelding code A bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) indien de consument de achterstand niet tijdig inloopt. Op 30 juli 2023 is er een achterstandscode A geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting BKR.

2.4 Op 10 oktober 2023 zijn de consument en de bank een betalingsregeling van € 115,- per maand overeengekomen, waarna de bank een bijzonderheidscode 1 heeft laten registreren in het CKI van het BKR. De consument is deze betalingsregeling alleen in oktober en november 2023 nagekomen. Het innen van de vordering heeft de bank daarna overgedragen aan een incassobureau.

2.5 Op 16 februari 2024 heeft de bank een brief naar het adres van de consument gestuurd waarin is aangegeven dat zij het tekort op de betaalrekening opeist. Op deze datum heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren in het CKI van het BKR.

2.6 Op 26 augustus 2024 heeft de consument de vordering in zijn geheel betaald, waarna de bank deze datum als werkelijke einddatum heeft laten registreren in het CKI van het BKR.

2.7 Op 23 januari 2025 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank benaderd voor een belangenafweging en vervroegde verwijdering van de negatieve registraties gevraagd. De bank heeft dit verzoek op 28 april 2025 afgewezen.

2.8 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties of verkorting van de termijn daarvan en voert daartoe (samengevat) het volgende aan. De schuld is ontstaan door een samenloop van omstandigheden en niet uit onwil van de consument.

Begin 2023 is de vader van de consument, die in Ivoorkust woont, ernstig ziek geworden na een ernstig ongeval waarbij hij zijn voet had gebroken. De consument heeft zijn vader gedurende een jaar financieel ondersteund in zijn buitensporig hoge ziektekosten van meer dan € 10.000,-. Daarnaast moest hij zijn gezin onderhouden. Zijn zwangere partner woont en studeert in Parijs en de consument bekostigt haar woning, studie en levensonderhoud. De consument was zich er niet van bewust dat de achterstand gepaard zou gaan met een negatieve BKR-registratie. Hij is altijd voornemens geweest de roodstand weer aan te zuiveren en daarmee het probleem op te lossen. Hoewel er niet direct overeenstemming kon worden bereikt over de hoogte van de betalingsregeling, heeft de consument meegewerkt aan het vinden van een oplossing en veelvuldig contact met de bank gehad voor het treffen van een betalingsregeling. De consument heeft daarnaast een zwaarwegend belang. Hij woont nu in een woning van 72m^2. Hij heeft een kind uit een vorige relatie dat in de weekenden bij hem verblijft. Zijn partner woont met hun gezamenlijke kind momenteel in Parijs en verwacht eind november 2025 te bevallen van hun tweede kind. Zij willen zich als gezin graag herenigen in Nederland, maar het huis waar de consument nu in woont is daarvoor te klein. Het is voor hem echter niet mogelijk om een grotere woning te kopen vanwege de negatieve BKR-registraties.

Het verweer

2.10 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

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak staat de commissie voor de vraag of de bank de negatieve BKR-registraties voortijdig moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Tussen partijen is ook niet in geschil dat de registraties technisch juist zijn.

3.3 De consument heeft gesteld dat de negatieve BKR-registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument 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 BKR-registraties 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkings-verantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[1]

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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft aangevoerd dat zij een gerechtvaardigd belang heeft bij de instandhouding van de registraties. Dat belang weegt volgens de commissie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.8 De consument heeft de schuld van € 3.562,61 pas relatief recent (op 26 augustus 2024) afbetaald. Van de totale bewaartermijn van 5 jaar is op dit moment pas ruim een jaar verstreken. De achterstand is, ondanks voldoende inkomen van de consument en diverse sommaties van de bank, geruime tijd blijven bestaan. Daarnaast was de bank niet de enige schuldeiser. Ondanks verschillende waarschuwingen en contactmomenten tussen de consument en de bank is het niet mogelijk geweest om een duurzame betalingsregeling te treffen.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

De commissie heeft begrip voor de persoonlijke omstandigheden waar de consument destijds mee te maken had, maar ziet ook dat de schuld pas op 26 augustus 2024 is voldaan, twee jaar nadat hij is ontstaan. Dat de consument zich er naar eigen zeggen niet van bewust was dat de achterstand tot een negatieve BKR-registratie zou leiden waar hij nog lange tijd last van zou hebben, komt voor zijn eigen rekening en risico.

3.9 Het weegt in het voordeel van de consument dat hij een vast dienstverband heeft met een goed salaris. De commissie is echter van mening dat op basis van de overgelegde stukken niet voldoende kan worden vastgesteld dat er sprake is van een structureel financieel stabiele situatie. Zo is het de commissie niet duidelijk geworden wat het spaarvermogen van de consument is. Hij heeft een afschrift van een spaarrekening overgelegd dat uitsluitend de mutaties gedurende één maand (van 2 mei 2025 tot 1 juni 2025) laat zien, met een saldo van ongeveer € 25.000,-. Daaruit blijkt echter niet hoe dit saldo is opgebouwd en of (tenminste) dat saldo nu nog aanwezig is. Het is de commissie ook niet duidelijk geworden wat de verhouding is tussen de inkomsten en de uitgaven van de consument. Het ligt en had op de weg van de consument gelegen om meer informatie te verschaffen over zijn financiële situatie. Omdat de consument op de zitting niet aanwezig was, heeft de commissie ook toen geen nadere informatie kunnen krijgen. Nu de consument dat niet heeft gedaan en er pas 1 jaar van de totale bewaartermijn is verstreken, zijn er voor de commissie onvoldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat de consument dusdanig financieel stabiel is dat er geen risico meer bestaat op nieuwe schulden.

3.10 De commissie heeft stilgestaan bij het belang van de consument om een grotere koopwoning samen met zijn partner te vinden en begrijpt dat een woning van 72m^2 te krap dreigt te worden voor zijn gezin. Het is de commissie echter niet duidelijk geworden dat het voor de consument onmogelijk is om een (grotere) huurwoning te vinden omdat er geen enkele persoonlijke afwijzing is overgelegd en niet duidelijk is of de consument zich daarvoor heeft ingespannen. Het is de commissie daarom niet gebleken dat er op dit moment sprake is van een acute noodzaak om de BKR-registraties te verwijderen. Mede vanwege de substantiële schuld, die uiteindelijk pas recent moeizaam is geïnd en de onduidelijke financiële situatie van de consument, is de actuele woonsituatie van de consument niet doorslaggevend om in het voordeel van de consument te beslissen.

3.11 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich hebben voorgedaan en dient de consument daarnaast langer beschermd te worden tegen mogelijke overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. Omdat de commissie niet kan beoordelen of de financiële positie op een later moment wel structureel stabiel is en hoe de overige omstandigheden dan zijn, zal de commissie ook het verzoek tot verkorting van de bewaartermijn nu niet toewijzen.

De commissie acht het daarbij niet uitgesloten dat de bank een andere belangenafweging zal maken als er een langere periode van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken en de consument dan financieel stabiel is, dat inzichtelijk kan maken, de consument dan nog 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-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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2024 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2024

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. *a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.*

(...)

2 *Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.*

3 *a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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.

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

Relevante bepalingen uit de 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;

(...)

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:

a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;

e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

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 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.

(...)