Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0783

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. T. Manche, secretaris)

Datum uitspraak	10 augustus 2026
Klacht van	De consument.
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank.
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 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 heeft een doorlopend krediet afgesloten, waar in 2015 een ongeoorloofde betalingsachterstand op is ontstaan. De bank heeft op 11 augustus 2015 een bijzonderheids-codering 2 (opeising) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), op 3 september 2015 een bijzonderheidscodering A (achterstand) en op 23 november 2015 een bijzonderheidscodering 3 (afboeking). De consument heeft de vordering nog niet voldaan. De consument vordert primair verwijdering van de registratie en subsidiair een aanpassing naar een lichtere registratie. Daarnaast vordert zij schadevergoeding. Zij stelt dat de registratie disproportioneel is, omdat deze haar belemmert bij het opnemen van de overwaarde op haar huis. Hiermee wil zij de verbouwing van de woning financieren. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. Daarnaast hoeft de bank geen schadevergoeding te betalen. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

Juridisch kader

3.1 Op de registratie, die een verwerking inhoudt van persoonsgegevens, is de Algemene Verordening Gegevens bescherming van toepassing. Deze verordening bepaalt onder andere dat persoonsgegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden geactualiseerd. Of de registraties juist zijn, moet onder andere worden beoordeeld aan de hand van het Algemeen Reglement CKI, dat van toepassing is op de verhouding tussen de bank en BKR. Volgens het Algemeen Reglement CKI moet voorafgaand aan het registreren van een code A (achterstand) een vooraankondiging worden verzonden.[1] Voor een code 2 (opeising) is vereist dat de vordering is opgeëist volgens de daarvoor geldende wettelijke vereisten.[2]

3.2 Voor zover de consument (nog) een beroep doet op het ontbreken van een vooraankondiging voor het registreren van de code A, merkt de commissie het volgende op. De consument heeft de ontvangst van de vooraankondiging in de klachtenprocedure niet gemotiveerd betwist. Mede gelet op het feit dat deze naar het juiste adres is verstuurd, is de commissie van oordeel dat de vooraankondiging door de consument is ontvangen. De registraties zijn hiermee technisch juist.

De bank hoeft de registraties niet te verwijderen

3.3 De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is het resultaat van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van de bank en die van de consument. De consument kan op grond van haar specifieke situatie bezwaar maken tegen de verwerking.[3] De bank moet dan de verwerking van de persoons-gegevens stoppen, en dus de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan die van de consumenten bij verwijdering daarvan.[4] De bank heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

3.4 De bank heeft als belang aangevoerd de bescherming van de consument tegen overkreditering en van potentiële kredietverstrekkers tegen het risico op wanbetaling. De bank stelt dat deze belangen worden gediend en dat deze bescherming op dit moment nog nodig is. De commissie is dit met de bank eens.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.5 De consument heeft de schuld aan de bank nog niet (geheel) voldaan. Hoewel de consument stelt financieel stabiel te zijn en over spaargeld beschikt, heeft zij de vordering nog niet voldaan.

---

[1] Zie artikel 12 lid 1 in samenhang met artikel 39 lid 2 en lid 3 Algemeen Reglement CKI.
[2] Zie artikel 13 Algemeen Reglement CKI.
[3] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Hierdoor heeft de bank nog geen werkelijke einddatum geplaatst. Deze omstandigheid weegt niet in haar voordeel. Bovendien heeft de consument nog een andere negatieve registratie bij een andere bank. Bij de belangenafweging is verder meegewogen dat de bank de vordering uit handen heeft moeten geven aan een gerechtsdeurwaarder, dat de schuld gedurende meerdere jaren bestaat en dat de aflossing slechts in kleine bedragen geschiedt. Er is sprake van een langdurige en problematische schuldensituatie.

3.6 De consument voert aan dat de betalingsachterstanden zijn ontstaan, nadat zij met haar partner een woning had gekocht. Haar partner werd werkloos, wat leidde tot een inkomensdaling. Het lukte de consument en haar partner niet langer om aan hun betalingsverplichtingen te voldoen. Hoe vervelend ook, deze omstandigheden kunnen de bank niet worden toegerekend en vallen binnen de risicosfeer van de consument.

3.7 In 2017 is de consument met een gerechtsdeurwaarder een betalingsregeling overeengekomen. Sindsdien doet de consument maandelijkse betalingen van kleine bedragen. Dit heeft nog niet geleid tot het volledig aflossen van de schuld aan de bank.

Het belang van de consument is dat zij de overwaarde op haar woning wil opnemen, om hiermee een verbouwing aan haar woning te financieren. De commissie begrijpt de wens van de consument om de overwaarde op haar woning op te nemen. Het is de commissie echter niet gebleken dat sprake is van uitzonderlijke omstandigheden of een acute noodsituatie die vroegtijdige verwijdering van de registratie rechtvaardigen.

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen

3.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 120.000,-. Er is geen sprake van enig onrechtmatig handelen van de bank. De grond voor vergoeding van de gestelde schade ontbreekt daardoor. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4

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 geïden tificeerd, 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 21

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.
(...)