Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0719

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in het verleden bij de bank een betaalrekening (hierna: de rekening) afgesloten met daaraan gekoppeld een creditcard. Vanaf begin 2022 is een ongeoorloofde roodstand op de rekening ontstaan. Omdat de roodstand niet werd ingelopen, heeft de bank een code A, een code 2 en een code 3 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) laten registreren. De schuld is op 28 augustus 2025 volledig afgelost en per die datum heeft de bank een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De code 3 is later verwijderd. De consument vordert verwijdering van de geplaatste negatieve registraties (hierna: de registraties). De registraties belemmeren haar bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De consument stelt dat zij geen correspondentie heeft ontvangen en zich niet bewust was van de openstaande schuld. Zodra zij hiervan op de hoogte is geraakt, heeft zij de schuld direct volledig betaald. De commissie wijst de vorderingen af. De registraties zijn technisch juist en het belang van de bank bij handhaving van de registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

De BKR-registraties zijn technisch juist geplaatst

3.2 De bank heeft per 8 juni 2022 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren en per 1 november 2024 een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer). Op 28 augustus 2025 heeft de bank een werkelijke einddatum laten registreren. Nadat de consument de schuld aan de bank had afbetaald, heeft de bank de code 3 laten verwijderen en vanwege een omissie met terugwerkende kracht per 20 juni 2022 een achterstandscode (A) laten registreren. De consument stelt dat zij geen brieven of waarschuwingen heeft ontvangen met betrekking tot het openstaand saldo op haar creditcard en de roodstand op haar rekening. Omdat zij de rekening niet meer gebruikte, zag zij de berichteninbox van de bank niet meer in. Verder geeft zij aan het exploot van 12 december 2023, dat de bank in de procedure heeft gebracht, niet persoonlijk te hebben ontvangen.

3.3 De commissie oordeelt dat de registraties technisch juist zijn geplaatst. Uit de ingediende stukken van de bank is de commissie gebleken dat de bank op 9 juni 2022 de consument per brief heeft gewaarschuwd dat bij achterstand de bank verplicht is deze achterstand te melden bij BKR. De bank heeft deze brief gestuurd naar het bij de bank bekende adres van de consument, waar de consument op dat moment niet meer woonde. Het lag op de weg van de consument tijdig een adreswijziging door te geven. Dit heeft de consument nagelaten. De brief heeft daarom wel haar werking behouden. Op 8 juni 2022 heeft de bank via haar berichteninbox de consument geïnformeerd dat zij de volledige vordering opeist. Het exploot is betekend op het (huidige) adres dat de consument zelf heeft aangeleverd. Daarbij is de consument ook digitaal geïnformeerd over haar achterstanden.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 Nu de registraties technisch juist zijn, beoordeelt de commissie of de registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd. Daarbij geldt het volgende uitgangspunt.

3.5 De consument vordert primair verwijdering van de registraties en subsidiair verkorting van de bewaartermijn. Het verzoek tot verwijdering van de registraties wordt beoordeeld aan de hand van de AVG[1]. De registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[2]

[1] Algemene verordening gegevensbescherming.
[2] Artikel 4 lid 1 en 2 AVG.

Deze verwerking is enkel rechtmatig wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval: de bank) of van een derde, tenzij de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval: de consument) zwaarder wegen.[3]

3.6 De betrokkene kan bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. De consument heeft dit gedaan door bezwaar te maken tegen de handhaving van de registraties en daarbij zijn persoonlijke omstandigheden toe te lichten. De verwerking van de registraties stopt, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.[4] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, moeten de gegevens worden gewist.[5] De commissie moet daarom een belangenafweging maken tussen het belang van de bank bij handhaving van de registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.7 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument een woning te kopen. Maar alles afwegend komt de commissie tot het oordeel dat de belangen van de bank en andere kredietverstrekkers bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.8 De commissie stelt vast dat er sprake was van een langdurige betalingsachterstand en de vordering pas recent, op 28 augustus 2025, is voldaan. De consument voert hiertegen aan dat zij niet op de hoogte was van de vordering (zie ook onder 3.2). Maar deze omstandigheden komen voor haar rekening.

3.9 Weliswaar stelt de consument dat zij financieel stabiel is, zo stelt zij onder andere dat zij geen betalingsachterstanden heeft. De consument en haar partner hebben beide een stabiel inkomen en sparen samen periodiek op de spaarrekening van haar partner. De registraties van de bank zijn de enige negatieve registraties op naam van de consument in het CKI. Maar het is de commissie niet gebleken dat er sprake is van een “structureel” financieel stabiele situatie. De commissie volgt de bank in haar stelling dat de consument door reeds zo kort na de ingang van de bewaartermijn te verzoeken om verwijdering van de registraties met haar verzoek te vroeg is. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven.

[3] Artikel 6 lid 1 sub f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Artikel 21 AVG.
[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.10 De consument voert aan dat zij in de periode dat de achterstand is ontstaan in een moeilijke situatie verkeerde. In die periode is zij uit een problematische relatie gekomen en heeft zij haar woonsituatie noodgedwongen moeten aanpassen. Deze periode had grote impact op haar veiligheid en mentale gezondheid. Door deze omstandigheden heeft zij destijds een nieuwe bankrekening geopend bij een andere bank. De vordering is toen uit het zicht geraakt, waardoor zij heeft nagelaten op tijd actie te ondernemen om de schuld te voldoen. Zij was zich er niet van bewust dat de registraties nog actief waren. Zodra zij op de hoogte was heeft zij de vordering direct voldaan. Voor zover zij daarmee bedoelt te stellen dat zij de vordering eerder had kunnen betalen als de bank haar hier eerder over had benaderd, geldt dat het betalen van de vordering in haar invloedssfeer ligt. Het is de verantwoordelijkheid van de consument zorg te dragen voor tijdige betaling.

3.11 De consument heeft de wens een woning te kopen om te gaan samenwonen met haar partner. De registraties belemmeren haar echter bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woon-situatie voor de consument onhoudbaar is en zij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument een moeilijke periode achter de rug heeft en hiervan nog steeds de nadelen ondervindt. Maar alles overziend wijst de commissie het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties af. Vanwege al het vorenstaande kan de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn van de registraties niet toewijzen, omdat de commissie niet kan beoordelen of de consument over enige tijd wel voldoende stabiel is. De commissie geeft hierbij mee dat het consument vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn en zij nog steeds een belang heeft bij verwijdering van de registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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