Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0255

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	16 maart 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft gevorderd dat de bank de negatieve BKR-registraties op zijn naam verwijdert. Daarnaast vordert de consument € 200.000,- schadevergoeding van de bank, omdat de registraties volgens hem onterecht waren. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank na een nieuw gemaakte belangenafweging de registraties verwijderd. De commissie hoeft dus alleen te oordelen of de bank gehouden is om schadevergoeding te betalen aan de consument. Om dit te beoordelen moet gekeken worden of de registraties een inbreuk op de AVG hebben gemaakt. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en wijst de vordering af.

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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. E. Kort van bureau Kortdaad.

1.3 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.

1.4 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 had een betaalrekening bij de bank. Het betrof een betaalrekening met een roodstandfaciliteit tot € 500,-. In 2014 is er een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening.

2.2 De bank heeft meerdere brieven naar de consument gestuurd om de roodstand aan te zuiveren. Op 30 december 2014 is een betalingsregeling overeengekomen. De consument is deze betalingsregeling niet nagekomen.

2.3 Op 6 februari 2015 heeft de bank een brief gestuurd aan de consument met het verzoek om de achterstand aan te zuiveren. In deze brief is de consument tevens gewaarschuwd dat, mocht hij de achterstand niet aanzuiveren, de bank de achterstand zal registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 De consument heeft de achterstand niet aangezuiverd, waarna de bank op 1 april 2015 een achterstandscode A (achterstand) en een bijzonderheidscode 2 (opeising) heeft geregistreerd (hierna: de registraties).

2.5 Op 22 mei 2022 heeft de consument de volledige vordering voldaan, waarna een werkelijke einddatum is geregistreerd.

2.6 De consument heeft bij de rechtbank Amsterdam een procedure in kort geding gevoerd tegen de bank over de registraties. Op 26 oktober 2022 heeft de voorzieningenrechter een vonnis gewezen in deze procedure, in welke procedure de consument verwijdering van de registraties heeft gevorderd. De vordering van de consument is door de rechtbank afgewezen en hij is veroordeeld in de proceskosten. De voorzieningenrechter heeft het oordeel als volgt toegelicht: Het is een lang en moeizaam incassotraject geweest voor de bank om de consument uiteindelijk te bewegen om de vordering te voldoen. De consument heeft pas betaald nadat de deurwaarder hem had overtuigd dat de registraties dan pas verwijderd zouden kunnen worden. Dit zou erop wijzen dat de consument niet van plan was om de vordering van de bank te betalen.

2.7 Na dit vonnis heeft de consument herhaaldelijk verzoeken ingediend om de registraties te verwijderen, maar de bank heeft dit steeds geweigerd. Hierna heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank na een nieuwe belangenafweging de registraties verwijderd.

De klacht en vordering

2.8 Nu de registraties verwijderd zijn door de bank, vordert de consument alleen schade-vergoeding van € 200.000,-. De consument voert daarvoor het volgende aan.

2.9 De consument heeft niet ingestemd met een roodstandfaciliteit op de betaalrekening. Hij heeft daar niet voor getekend, maar dit heeft zijn ex-partner gedaan. Ook heeft zijn ex-partner de betaalpas gebruikt waardoor de ongeoorloofde roodstand is ontstaan. De consument heeft niet verwijtbaar gehandeld.

2.10 Ook zijn de registraties technisch niet juist. De consument heeft nooit brieven ontvangen van de bank om hem te waarschuwen voor de registraties. Deze registraties hebben ook tot procedures geleid, waarvoor de consument kosten heeft gemaakt. Ook heeft de bank geen inzicht geboden in de belangenafweging die zij gemaakt heeft. Het is niet duidelijk geworden waarom de bank nu wel tot een ander oordeel is gekomen na een belangen-afweging en niet eerder in het proces.

2.11 Door de (onterechte) registratie heeft de consument een veel duurdere hypothecaire geld-lening bij een particuliere geldverstrekker. Hierdoor maakt de consument nu onnodig hoge kosten en kan hij geen eigen vermogen opbouwen. Door de registraties kan hij ook geen reguliere hypotheek afsluiten met lagere vaste lasten. Daarnaast is het huis van de consument toe aan grondig onderhoud, dat kan hij op dit moment ook niet financieren.

2.12 Als laatste lijdt de consument schade door de stress en fysieke klachten die door het hele proces zijn ontstaan.

Het verweer

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

3.1 De negatieve registraties zijn reeds verwijderd. De vraag die partijen verdeeld houdt is of de bank schadevergoeding moet betalen aan de consument vanwege de geplaatste registraties. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader voor de schadevergoeding

3.2 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 Algemene Verordening Gegevensbescherming (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-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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.3 In artikel 82 van de AVG is bepaald dat de bank de consument die materiële of immateriële schade heeft geleden, een schadevergoeding dient te bieden, indien deze schade is geleden als gevolg van een inbreuk op de AVG. De enkele schending van de AVG volstaat op zichzelf niet voor de toekenning van recht op schadevergoeding. Aangetoond moet worden dat daadwerkelijk schade is geleden en er een causaal verband bestaat tussen de schending van de AVG en de schade.[1]

3.4 Op grond van artikel 149 en 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het aan de consument om te stellen – en bij betwisting door de bank – te bewijzen dat er sprake was van een onterechte registratie en dat er daardoor een inbreuk op de AVG werd gemaakt.

Hebben de registraties een inbreuk gemaakt op de AVG?

3.5 De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat hij meent dat de registraties eerder hadden moeten worden verwijderd en dat de bank daarom een schadevergoeding aan hem moet betalen. De commissie moet daarom beoordelen of de verwerking van de persoonsgegevens van de consument vóór de verwijdering van de registraties een inbreuk maakte op de AVG. De commissie stelt voorop dat het feit dat de bank tot verwijdering van de registraties is overgegaan tijdens de procedure bij Kifid, op zichzelf niet betekent dat de registraties eerder onterecht waren.

3.6 De consument stelt dat de registraties onterecht waren en dat hij daarom schade heeft geleden. De bank betwist dit en wijst op het vonnis van de voorzieningenrechter. Voor de technische juistheid sluit de commissie aan bij het vonnis van 26 oktober 2022 van de rechtbank Amsterdam. In dit vonnis is geoordeeld dat de registraties terecht waren en dat de bank de registraties op dat moment niet hoefde te verwijderen. Omdat de consument niet heeft bewezen dat het oordeel van de voorzieningenrechter en de daaraan ten grondslag liggende feiten, omstandigheden en overwegingen onjuist zijn, staat voor de commissie vast dat de registraties terecht zijn en dat de registraties toen niet verwijderd hoefden te worden. Ten tijde van het vonnis van de voorzieningenrechter was er dus geen sprake van onterechte registraties en geen inbreuk op de AVG.

3.7 Op welk moment na het vonnis van de voorzieningenrechter tot aan het moment van verwijdering door de bank dan wel sprake was van een inbreuk op de AVG en welke schade daarvan het gevolg is, is door de consument onvoldoende concreet gesteld en onderbouwd. Op basis van hetgeen door de consument in deze procedure wel is gesteld en onderbouwd is voor de commissie niet komen vast te staan dat de bank de negatieve registraties eerder had moeten verwijderen. De commissie komt daarom tot de conclusie dat niet is gebleken dat op enig moment sprake was van een inbreuk op de AVG en daaruit voortvloeiende schade.

[1] HvJ EU 4 mei 2023, ECLI:EU:C:2023:370 (Östereichische Post), te vinden op https://eur-lex.europa.eu.

3.8 Nu de commissie tot het oordeel is gekomen dat de registraties terecht waren, is er geen sprake van een inbreuk op de AVG. Dit betekent dat er geen grond is voor schadevergoeding op grond van artikel 82 AVG. De vordering wordt afgewezen.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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

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 82 Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid

1. Eenieder die materiële of immateriële schade heeft geleden ten gevolge van een inbreuk op deze verordening, heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade.

2. Elke verwerkingsverantwoordelijke die bij verwerking is betrokken, is aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door verwerking die inbreuk maakt op deze verordening. Een verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die door verwerking is veroorzaakt wanneer bij de verwerking niet is voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van deze verordening of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.

3. Een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker wordt van aansprakelijkheid op grond van lid 2 vrijgesteld indien hij bewijst dat hij op geen enkele wijze verantwoordelijk is voor het schadeveroorzakende feit.

4. Wanneer meerdere verwerkingsverantwoordelijken of verwerkers bij dezelfde verwerking betrokken zijn, en overeenkomstig de leden 2 en 3 verantwoordelijk zijn voor schade die door verwerking is veroorzaakt, wordt elke verwerkingsverantwoordelijke of verwerker voor de gehele schade aansprakelijk gehouden teneinde te garanderen dat de betrokkene daadwerkelijk wordt vergoed.

5. Wanneer een verwerkingsverantwoordelijke of verwerker de schade overeenkomstig lid 4 geheel heeft vergoed, kan deze verwerkingsverantwoordelijke of verwerker op andere verwerkingsverantwoordelijken of verwerkers die bij de verwerking waren betrokken, het deel van de schadevergoeding verhalen dat overeenkomt met hun deel van de aansprakelijkheid voor de schade, overeenkomstig de in lid 2 gestelde voorwaarden.

6. Gerechtelijke procedures voor het uitoefenen van het recht op schadevergoeding worden gevoerd voor de in artikel 79, lid 2, bedoelde lidstaatrechtelijk bevoegde gerechten.