Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0998

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. R. Imhof, G. Alfrink, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 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

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 september 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar partner. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] en de heer [naam 2].

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 hield een betaalrekening aan bij de bank. Op deze rekening is een ongeoorloofde debetstand ontstaan. De bank heeft per 7 april 2020 een achterstandscodering A en een bijzonderheidscodering 2 (opeising) (hierna: de coderingen) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De consument heeft de vordering van de bank op 31 maart 2025 volledig betaald, waarna de bank een werkelijke einddatum heeft laten plaatsen. De consument verzoekt de commissie om de coderingen te verwijderen op grond van een belangenafweging. Volgens de consument is zij structureel financieel stabiel en hoeft zij niet langer te worden beschermd tegen overkreditering. De consument wil een woning kopen en de coderingen belemmeren haar daarbij. De bank vindt dat de consument nog wel langer moet worden beschermd. De commissie is dit met de bank eens. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

De commissie moet een belangenafweging uitvoeren

3.1 De coderingen zijn persoonsgegevens van de consument die door de bank worden verwerkt op de grond 'gerechtvaardigd belang'.[1] 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.[2] Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

De bank hoeft de coderingen niet te verwijderen

3.2 De uitkomst van deze belangenafweging is dat de bank voldoende heeft aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangen van de bank

3.3 De bank heeft aangevoerd dat haar belang is gelegen in bescherming van de consument tegen overkreditering en bescherming van kredietverstrekkers tegen financiële risico's. Deze belangen worden volgens de bank gediend door een betrouwbaar en volledig kredietsysteem. Volgens de bank is deze bescherming in dit geval nog nodig, gelet op onder andere de duur van de achterstand en de recente werkelijke einddatum.

De betalingsachterstand heeft lang geduurd

3.4 De commissie is dit met de bank eens. Daartoe overweegt zij allereerst dat de consument tussen 2018 tot maart 2025, dus gedurende zeven jaar, structurele betalingsproblemen heeft gehad. Dat is een niet geringe periode. Hoewel de consument in 2021, 2022 en 2023 betalingsregelingen met de bank heeft getroffen, waren dit regelingen met een vrij laag termijnbedrag van € 25,- en € 50,- per maand. Een hoger bedrag was voor de consument niet mogelijk. De consument is deze regelingen ook niet goed nagekomen. Tussen mei 2023 en maart 2025 heeft de consument vervolgens geen enkele betaling verricht. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument op dat moment vanwege geldgebrek andere keuzes heeft moeten maken, geeft dit wel aan dat de consument in die periode aanzienlijke betalingsproblemen heeft gehad.

---

[1] 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.
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

3.5 De commissie geeft zich er rekenschap van dat een deel van deze problemen het gevolg zal zijn geweest van het uitbreken van de coronacrisis (verlies van zzp-inkomsten), de echtscheiding van de consument en het overlijden van haar vader in die periode. Maar deze omstandigheden zijn, hoe vervelend ook, niet genoeg om te zeggen dat de consument minder verantwoordelijk is voor het ontstaan van de betalingsachterstand.

De consument heeft de schuldhulpregeling beëindigd

3.6 In het voordeel van de consument weegt mee dat zij zich in 2023 tot de gemeente heeft gewend voor hulp, waarna zij via de gemeente in contact is gekomen met een schuldhulp-verlener. De consument heeft erkend dat zij de hulp van de schuldhulpverlener voortijdig heeft beëindigd. Zij heeft toegelicht dat zij dit heeft gedaan omdat de schuldhulpverlener weinig vooruitgang boekte en zij meende dat zij haar schulden zelf kon oplossen. Uit het dossier maakt de commissie op dat dit rond september 2024 is geweest. Maar de consument heeft na die periode geen aantoonbare stappen gezet om de vordering van de bank te betalen.

De financiële situatie is nog niet structureel stabiel

3.7 De commissie stelt vast dat de consument sinds februari 2024 over een (inmiddels vast) dienstverband en een goed salaris beschikt. En dat zij inmiddels ook een aanzienlijk bedrag aan spaargeld heeft, grotendeels het gevolg van de verkoop van de woning waarvan zij samen met haar ex-partner eigenaar was. Hoewel deze omstandigheden in het voordeel wegen van de consument, stelt de commissie vast dat de consument ondanks dit salaris geen enkele betaling aan de bank heeft verricht in 2024 en 2025. De betalingsproblemen zijn niet opgelost vanuit het inkomen van de consument maar vanuit de verkoop van de woning in november 2024. Een goed inkomen alleen is daarmee nog geen aanwijzing van een stabiele financiële situatie.

3.8 Hoewel de commissie geen inzicht heeft in de uitgaven van de consument, concludeert zij op basis van het huidige salaris en spaargeld van de consument dat de financiële situatie van de consument op dit moment stabiel oogt. Maar daarmee is het nog niet *structureel* stabiel. De consument is pas anderhalf jaar schuldenvrij. Deze periode is kort. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor om de consument in staat te stellen om financieel stabiel te worden en te blijven. Gelet op de omstandigheden die aan het financieel herstel vooraf zijn gegaan, acht de commissie het in beginsel nog nodig dat de consument en kredietverstrekkers nog enige tijd zullen worden beschermd door de coderingen.

3.9 Tegenover deze dwingende zwaarwegende belangen van de bank staat het belang van de consument.

Het belang van de consument

3.10 Het belang van de consument is gelegen in het aangaan van een hypothecaire financiering voor een woning. De consument woont samen met haar minderjarige zoon in een huurwoning met één slaapkamer. Deze situatie is volgens de consument niet wenselijk en op termijn ook niet houdbaar. Daarnaast wil de verhuurder de woning verkopen en de consument een aanzienlijke verhuisvergoeding betalen. De consument wil daarnaast een woning kopen om vermogen op te bouwen en om haar maandlasten te verlagen. De maandlasten van een koopwoning zijn volgens haar lager dan de maandelijkse huur van € 1.500,-.

Het belang van de consument weegt niet zwaarder

3.11 De commissie begrijpt de wens van de consument en erkent dat het de voorkeur heeft dat de zoon van de consument een eigen slaapkamer heeft. Maar de hiervoor genoemde belangen van de bank wegen nu nog zwaarder dan het belang van de consument. Kredietverstrekkers hebben er nog belang bij om inzicht te hebben in het betaalverleden van de consument. Het financieel herstel is nog te recent. Daarbij komt dat de consument niet heeft aangetoond dat er geen alternatieve huisvesting mogelijk is. Hoewel algemeen bekend is dat het lastig is om in de particuliere sector een huurwoning te vinden, betekent dit niet dat er geen opties zijn. De consument heeft onvoldoende toegelicht dat en waarom zij geen geschikte woonruimte kan vinden.

De bank hoeft de coderingen niet aan te passen

3.12 De consument heeft subsidiair om aanpassing van de coderingen verzocht. De commissie vat dit verzoek op als een vordering tot verkorting van de bewaartermijn. De commissie ziet geen aanleiding om op dit moment een einddatum van de coderingen te bepalen. Reden hiervoor is onder meer dat de commissie op dit moment niet kan inschatten hoe de situatie van de consument over enige tijd zal zijn.

Een toekomstige belangenafweging kan anders uitpakken

3.13 De commissie acht het aannemelijk dat de bank een andere afweging maakt als de consument halverwege 2027 opnieuw een verzoek indient bij de bank en zij dan kan aantonen dat haar financiële situatie stabiel is gebleven en dat nog steeds sprake is van een concreet belang bij verwijdering van de coderingen.

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