Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0603

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

Datum uitspraak	28 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties (A12 en werkelijke einddatum per 26 maart 2024). De commissie is van oordeel dat de registraties technisch juist zijn. Daarnaast is de commissie na afweging van de wederzijdse belangen van de consument en de bank, van oordeel dat de registraties niet vroegtijdig verwijderd moeten worden. Dit komt mede omdat niet gebleken is dat de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is, van de bewaartermijn een korte periode is verstreken en niet is gebleken dat de BKR-registraties de consument belemmeren in het door hem gestelde maar niet onderbouwde belang. Dit betekent dat de klacht van de consument wordt 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 de aanvullende reactie daarop 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening aan met daaraan een creditcard gekoppeld. De consument maakte gebruik van internetbankieren.

2.2 In 2022 is een structureel tekort (€ 7.401,94 per 9 juli 2022) op de betaalrekening ontstaan. Over deze achterstanden is de consument door de bank via de berichteninbox van zijn digitale bankomgeving geïnformeerd.

In deze berichten staat dat de bank langdurige betalingsachterstanden bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) moet melden en dat een negatieve registratie gevolgen kan hebben bij het aanvragen van een lening. In die berichten staat ook dat de consument met de bank contact kan opnemen om een betalingsregeling af te spreken of om een oplossing te vinden voor de achterstand.

2.3 Op 16 augustus 2022 laat de bank de consument via de berichteninbox van zijn digitale bankomgeving weten dat hij de betalingsregeling niet is nagekomen.

2.4 Op 8 oktober 2022 heeft de bank de consument per brief gewaarschuwd voor een registratie bij het BKR vanwege een roodstand van € 7.446,09 langer dan 4 maanden.

2.5 Op 11 januari 2023 heeft de bank de consument via de berichteninbox de betalingsregeling van € 500,- per maand bevestigd. In het bericht staat dat deze regeling herhaald moet worden totdat de consument niet meer teveel rood staat op de betaalrekening. Verder staat erin dat de consument de voortgang van de betalingsregeling kan volgen via een digitaal "Overzicht Achterstanden".

2.6 Op de loonstrook van september 2024 staat dat de consument per 19 september 2022 voltijds werkt.

2.7 Op 11 november 2023 heeft de bank via de berichteninbox de consument laten weten dat hij de gemaakte betalingsregeling niet is nagekomen. De bank heeft de consument gevraagd om contact op te nemen.

2.8 Op 7 december 2023 heeft de bank per brief het op dat moment uitstaande tekort van € 3.271,28 opgeëist en de consument een laatste termijn geboden om het tekort aan te vullen. Als de consument daaraan niet voldoet dan wordt de betaalrekening beëindigd en een incassobureau ingeschakeld om het tekort te innen, aldus de bank in deze brief.

2.9 Uit de door de bank overgelegde afschriften van de creditcard van de consument volgt dat de consument de creditcard regelmatig gebruikte voor betalingen aan een online bank.

2.10 De bank heeft de inning van haar vordering aan een deurwaarder overgedragen. Na een in maart 2024 door de deurwaarder verzonden sommatie exploot heeft de consument in één keer de achterstand afbetaald.

2.11 Aan de betaalrekening van de consument zijn de volgende BKR-registraties (hierna: de registraties) gekoppeld:

- een A (achterstand) per 29 oktober 2022;
- een 1 (betalingsregeling) per 11 januari 2023;
- een 2 (opeising) per 7 december 2023 en
- een werkelijke einddatum per 26 maart 2024.

De klacht en de vordering

2.12 De consument klaagt erover dat de bank zijn verzoek om vroegtijdige verwijdering van de registraties in januari 2025 heeft afgewezen. De consument stelt dat hij als student bij de bank een lening had afgesloten. Hij gebruikte dat geld om collegegeld te betalen. Hij veronderstelde dat hij het volledige openstaande bedrag aan het eind van de looptijd van de overeenkomst kon betalen in plaats van een maandelijkse betaling te doen. Hij miste enkele betalingen maar heeft de lening geheel voor de einddatum afbetaald. De consument verontschuldigt zich voor deze gang van zaken en stelt niet op de hoogte te zijn geweest van de regels en gevolgen. Als hij vooraf over de gevolgen en over BKR geïnformeerd was dan zou hij wat de maandelijkse betalingen betreft meer oplettend zijn geweest. Hij heeft maar één keer telefonisch met de bank een betalingsregeling afgesproken. De afbetaalde schuld van € 2.543,- was erg klein. De registraties hebben een grote impact op zijn toekomst. Zo heeft de consument gemerkt dat hij vanwege de registraties geen financiering voor een huis kan afsluiten. Hij wil aan zijn toekomst in Nederland bouwen en een huis kopen.

2.13 De consument heeft van de bank geen brieven ontvangen, hij woonde niet meer op de adressen die daarbij door de bank zijn gebruikt. Hij heeft de gemeente over zijn adres-wijzigingen geïnformeerd, maar niet de bank. De bank heeft geen telefonisch contact met hem opgenomen.

Het verweer

2.14 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 deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de aan de naam van de consument gekoppelde registraties moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van het BKR moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dit toe als volgt.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De bank is op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Voor deze klacht (zie hiervoor onder 2.11) is van belang dat het reglement CKI vermeldt dat de bank een melding bij het BKR moet maken als een achterstand in de betalingen is ontstaan, zij een betalingsregeling heeft afgesproken, de betaling van de gehele vordering van een consument heeft opgeëist en - tot slot - de vordering geheel is afbetaald. In dat geval wordt de zogenoemde werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

3.3 De commissie stelt vast dat de registraties technisch juist zijn. Allereerst omdat vast staat dat de bank de consument gewaarschuwd heeft[1] voor een BKR-registratie en de gevolgen daarvan, zie hiervoor onder 2.4. Hierbij komt dat in de wet[2] staat dat als het niet bereiken van de brieven van (in dit geval) de bank het gevolg is van een handeling van (in dit geval) de consument, die brieven wél werking hebben. Dit betekent dat als gevolg van het niet doorgeven van de adreswijzigingen de door de bank verstuurde vooraankondiging van de achterstandscode, wel werking heeft. De stelling van de consument dat de bank hierover met hem geen telefonisch contact opnam, maakt dit niet anders. Voor de technische juistheid van de registraties is dit geen vereiste.

3.4 Afgezien hiervan stelt de commissie vast dat gesteld noch gebleken is dat de consument niet bekend was met de gevolgen van de achterstanden via de verstuurde berichten naar de berichteninbox, zie hiervoor onder 2.2 tot en met 2.5. Ten eerste omdat de consument niet heeft aangevoerd die berichten niet te hebben ontvangen. Hij heeft enkel en alleen gesteld geen brieven van de bank te hebben ontvangen. Ten tweede omdat in deze berichten staat dat contact opnemen kan leiden tot nadere afspraken over de achterstand, zoals een betalingsregeling. En uit die berichten volgt dat een betalingsregeling is getroffen. Dit leidt ertoe dat het dossier geen steun biedt voor de stellingen van de consument dat hij niet op de hoogte is gesteld van de regels over BKR-registraties en de gevolgen daarvan.

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.5 De consument meent dat de registraties niet meer in verhouding staan tot het belang dat daarmee is gediend en daarom moeten worden verwijderd. Dit verzoek moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.6 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 de verwerkings-verantwoordelijke. Volgens artikel 6 lid 1 AVG is het verwerken van persoonsgegevens alleen toegestaan als aan minimaal één van de voorwaarden in dat artikel wordt voldaan. De rechtmatigheid van deze registraties is gebaseerd op artikel 6, lid 1, onderdeel f van de AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer de verwerking 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 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 zijn persoonsgegevens.

---

[1] Zoals dit is bepaald in artikel 39 lid 2 Reglement CKI.
[2] Zie hiervoor artikel 3:37 BW lid 3.

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. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.8 De BKR-registraties blijven in principe vijf jaar zichtbaar op de overzichten die het BKR verstrekt, gerekend vanaf de daadwerkelijke einddatum die bij het BKR is gemeld. In dit geval betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 31 juli 2028. Bij de beoordeling of de BKR-registraties moeten blijven staan, moet de bank aantonen dat haar dwingende belangen bij het handhaven van die registraties zwaarder wegen dan de belangen, grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.9 Er moet dus een zorgvuldige afweging worden gemaakt tussen de belangen van de bank bij het behouden van de registraties en het belang van de consument bij het vroegtijdig laten verwijderen ervan.

Belangenafweging

3.10 De commissie is van oordeel dat er sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registraties, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De redenen voor dit oordeel staan hieronder.

3.11 De commissie stelt vast dat de consument diverse onjuiste verklaringen heeft afgelegd. Zo heeft de consument niet alleen over de aard van de contractuele relatie en de daaruit voortvloeiende verplichtingen aantoonbaar onjuist verklaard, het betrof geen lening maar een creditcard met maandelijkse verplichtingen. Maar heeft hij ook over de achtergrond van de registraties onjuiste verklaringen afgelegd. Uit de door de bank overgelegde rekening-afschriften volgen immers geen betalingen voor de studie van de consument, maar lijkt de overstand verband te houden met overbesteding. En - tot slot - biedt het dossier geen steun voor de stellingen van de consument dat hij vooraf niet geïnformeerd is over de gevolgen van de roodstand.

3.12 Hier komt nog bij dat de consument vanaf september 2022 fulltime werkt maar de in januari 2023 afgesproken betalingsregeling niet nakomt met een opeising van de schuld per 7 december 2023 als gevolg, zie hiervoor onder 2.11. De commissie voegt hieraan toe dat onweersproken is dat de schuld pas is afbetaald *na* de ontvangst van een sommatie exploot van de deurwaarder. De afbetaling vond recent in maart 2024 plaats. Dit alles pleit niet voor de betaalmoraliteit van de consument.

3.13 Het is om deze redenen dat voor de commissie niet vaststaat dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. En ook al is niet gebleken dat de consument nu betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, het verwijderingsverzoek van de consument komt te vroeg.

Van de bewaartermijn van 5 jaar was op het moment van het indienen van de klacht bij Kifid nog geen jaar verstreken. Dit betekent dat de consument nog langer tegen overkreditering moet worden beschermd en toekomstige kredietverstrekkers in staat moeten zijn om van zijn betaalhistorie kennis te nemen in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. Tot slot is niet komen vast te staan dat de registraties de consument in het verkrijgen van een hypothecaire financiering in de weg staan. Naar het oordeel van de commissie ontbreekt een acute noodzaak.

3.14 Dit alles leidt ertoe dat de klacht ongegrond wordt geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen. Uiteraard staat het de consument vrij om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument kan aantonen dat hij structureel financieel stabiel is, er verder geen (problematische) schulden zijn en hij een zwaarwegend belang heeft bij de verwijdering van de coderingen.

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 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