Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0608

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 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; 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 4 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], medewerker Specialistenteam Center of Expertise Collections en de heer mr. [naam 2], Legal Counsel.

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

In juni 2008 heeft de bank aan de consument handelend onder de naam [naam bedrijf] een zakelijk krediet en een zakelijke lening verstrekt. In juni 2010 heeft de bank de verstrekte krediet-faciliteiten opgezegd en de gehele vordering opgeëist. Op 18 augustus 2011 heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 (opeising) (hierna: de BKR-registraties) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. In 2017 heeft de bank de consument gedagvaard waarbij zij haar vordering heeft beperkt tot € 12.500,- met voorbehoud van het recht het meerdere in de toekomst op de consument te verhalen. Begin december 2017 is de vordering door de rechtbank aan de bank toegewezen. De consument stelt dat hij de vordering geheel heeft voldaan en vordert verwijdering van de BKR-registraties. De commissie stelt vast dat er nog sprake is van een openstaande vordering en oordeelt dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen.

3. De beoordeling

Wat is er gebeurd?

3.1 In juni 2008 heeft de bank met de consument handelend onder de naam [naam bedrijf] een InBusiness Werkkapitaalkrediet met een kredietlimiet van € 10.000,- (hierna: het krediet) en een InBusiness Investeringslening van € 20.000,- (hierna: de lening) afgesloten.

3.2 Op 10 november 2010 heeft de bank vanwege de staking van de bedrijfsactiviteiten die per 30 juni 2010 was ingegaan het krediet en de lening opgezegd. Tevens is de consument geïnformeerd dat de lening per diezelfde datum, 10 november 2010, vervroegd moest worden afgelost ten laste van de rekening-courant en de gehele vordering van € 30.688,70 werd opgeëist. Vervolgens heeft de bank voor verdere incassomaatregelen de vordering overgedragen aan Vesting Finance. Omdat ook in de jaren hierna betalingen uitbleven heeft de bank in maart 2017 de consument gedagvaard. Om haar moverende redenen heeft de bank er toen voor gekozen om haar vordering te beperken tot € 12.500,- en heeft zij het recht op het meerdere voorbehouden. Voorgenoemde vordering is door de rechtbank Amsterdam op 7 december 2017 in rechte vastgesteld en aan de bank toegewezen.

3.3 Vervolgens hebben – middels beslag – de afgelopen jaren via de door Vesting Finance ingeschakelde deurwaarder diverse betalingen plaatsgevonden. De bank heeft de consument er diverse keren op gewezen dat het meerdere – niet bij dagvaarding gevorderde – ook door hem diende te worden voldaan.

3.4 Op 25 november 2025 heeft de deurwaarder de consument geïnformeerd dat de werkgever van de consument in deze zaak het volledige openstaande bedrag heeft betaald en het saldo nihil is. Tevens heeft de deurwaarder in dit bericht bevestigd dat het beslag per direct is opgeheven en het dossier zal worden gesloten. Op dit moment is er nog geen werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

3.5 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de consument bij BKR aangegeven dat hij de BKR-registraties formeel betwist en heeft BKR op 27 januari 2026 een bijzonderheidscode 9 (betwisting) in het CKI geregistreerd.

Wat partijen verdeeld houdt

3.6 De consument vordert onder meer dat de bank de BKR-registraties moet verwijderen uit het CKI. Daarnaast vordert de consument een vergoeding voor de schade die hij door de BKR-registraties heeft geleden. Hij vindt dat de BKR-registraties onjuist en disproportioneel zijn.

De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument en is van mening dat de BKR-registraties technisch juist en proportioneel zijn.

De bank hoeft de BKR-registraties niet te verwijderen.

3.7 De vraag is of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.8 De BKR-registraties zijn op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming 'verwerkingen van persoonsgegevens'.[1] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.9 De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[2] De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag ('gerechtvaardigd belang').[3]

3.10 De betrokkene heeft echter 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 grond van een 'gerechtvaardigd belang'.[4] De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.11 De consument voert het volgende aan. De bank heeft jarenlang onjuiste, verouderde en onvolledige gegevens verwerkt in de BKR-registraties. Ondanks herhaalde verzoeken heeft de bank deze gegevens nooit gecorrigeerd. De verwerkingen zijn onjuist, verouderd en onvolledig omdat de consument de vordering van de bank al heeft voldaan. De bank betwist dit. De commissie is het met de bank eens dat de vordering van de bank nog niet is voldaan en oordeelt dat de BKR-registraties niet onjuist, verouderd of onvolledig zijn. Onbetwist is dat de consument bij de bank het krediet en de lening heeft afgesloten en de vordering van de bank na opeising € 30.688,70 bedroeg.

---

[1] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Zie de bijlage bij deze uitspraak. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Artikel 17 lid 1 en onder c AVG.

De bank heeft de consument gedagvaard waarbij zij haar vordering heeft beperkt tot € 12.500,- en zich het recht heeft voorbehouden om het meerdere op een later tijdstip te vorderen. Deze vordering is bij vonnis van 7 december 2017 toegewezen en via beslaglegging door de deurwaarder voldaan. Het restant van de vordering van de bank, waarvoor zij de consument niet heeft gedagvaard, is nog niet voldaan. De commissie realiseert zich dat de correspondentie met de deurwaarder en met name de brief van 25 november 2025 bij de consument tot verwarring heeft kunnen leiden. De bank heeft echter meerdere keren, onder andere in haar e-mail van 25 maart 2020, de consument eraan herinnerd en uitgelegd dat de consument het restant van de openstaande vordering nog steeds moet voldoen. Naar het oordeel van de commissie mocht de consument er dan ook niet op vertrouwen dat de vordering volledig was voldaan.

3.12 Verder voert de consument aan dat de door hem gedane betalingen van ruim € 7.300,- nooit zijn verantwoord of teruggevonden. Aan zijn verzoek een volledig en controleerbaar betalings- en transactieverloop (van 2008 tot en met 2017) te verstrekken heeft de bank niet voldaan, terwijl de bank zonder enig bewijs stelt dat betalingen uit 2008-2010 zouden zijn teruggestort. Het is volgens de consument aan de bank om aan te tonen dat zij die betalingen niet heeft ontvangen. De bank betwist deze stellingen van de consument als volgt. Zij heeft een overzicht verstrekt van de door haar in dit dossier ontvangen betalingen. Het is aan de consument om aannemelijk te maken dat hij nog meer betalingen heeft verricht. Ook ten aanzien van de periode dat de consument nog over bankafschriften beschikte heeft hij nagelaten stukken te overleggen waaruit deze betalingen blijken. Het is volgens de commissie niet aan de bank om haar financiële administratie vanaf 2008 te overleggen. De consument moet aannemelijk maken dat hij meer heeft betaald dan de bank heeft geregistreerd, maar hij heeft dit op geen enkele wijze onderbouwd. De commissie stelt vast dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat de in het CKI geregistreerde gegevens onjuist zijn en om deze reden moeten worden verwijderd. Daarmee wordt ook de vordering van de consument dat de bank de transactieoverzichten van 2008-2017 verstrekt door de commissie afgewezen.

3.13 Ten overvloede overweegt de commissie dat zelfs als de consument zou worden gevolgd in zijn stelling dat hij naast het bedrag van € 12.500,- nog voor een bedrag van € 7.300,- aan betalingen heeft verricht, hetgeen consument dus niet aannemelijk heeft gemaakt, de oorspronkelijke vordering van € 30.688,70 daarmee nog niet is voldaan.

3.14 Daarnaast heeft de bank het dossier volgens de consument onterecht doorverwezen naar derden (Vesting Finance), terwijl de bank als bronhouder en verwerkingsverantwoordelijke wettelijk verplicht blijft tot juiste verwerking en rectificatie. De commissie deelt de mening van de consument dat de bank de verwerkingsverantwoordelijke is, maar het staat de bank vrij de incasso van haar vorderingen aan Vesting Finance uit te besteden.

3.15 Nu de commissie heeft vastgesteld dat de vordering nog niet is voldaan, is de conclusie van de commissie dat het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.16 De commissie realiseert zich dat de lange duur van de registratie frustrerend is voor de consument. Zij geeft de consument met klem in overweging om in goed overleg met de bank tot een afbetaling van de vordering te komen. Pas dan kan een werkelijke einddatum worden geplaatst die vanaf dat moment nog maximaal vijf jaar, of zoveel korter als een nieuwe belangenafweging rechtvaardigt, zichtbaar zal zijn.

3.17 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de BKR-registraties, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden 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 (AVG)

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 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;
(...)
7) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(...)

Artikel 5

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");

d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");
e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2 De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

(...)

Artikel 6

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 16

De betrokkene heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke onverwijld rectificatie van hem betreffende onjuiste persoonsgegevens te verkrijgen. Met inachtneming van de doeleinden van de verwerking heeft de betrokkene het recht vervollediging van onvolledige persoonsgegevens te verkrijgen, onder meer door een aanvullende verklaring te verstrekken.

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)