Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0665

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

Datum uitspraak	9 juli 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], samen verder te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen/ deels niet-behandelbaar

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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten maakte gebruik van een creditcard die aan hun betaalrekening was gekoppeld. De bank heeft aan deze betaalrekening in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) negatieve BKR-registraties (hierna: de registraties) laten opnemen. Het gaat om een A (achterstand) per 24 januari 2012, een 2 (opeising) per 1 maart 2012 met als werkelijke einddatum 25 februari 2025. De commissie wijst de vordering van de consument om de registraties vroegtijdig te verwijderen, af. Op dit moment weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument.

De redenen hiervoor zijn onder meer de langdurige problematische schuldensituatie van de consument, het feit dat een (kleine) schuld recent pas is afgelost, hun structurele financiële stabiliteit nu nog niet vaststaat in combinatie met het gestelde belang. Het AVG-inzageverzoek van de consumenten is niet-behandelbaar omdat de consument dat verzoek niet in interne klachtprocedure aan de bank heeft voorgelegd.

3. De beoordeling

Het AVG[1]-inzage verzoek is niet-behandelbaar

3.1 Voordat de commissie het verwijderingsverzoek van de consument beoordeelt, gaat zij in op het AVG-inzage verzoek van de consumenten zoals door hen bij repliek naar voren is gebracht. De commissie bepaalt dat dit inzageverzoek niet-behandelbaar is omdat voor dat klachtonderdeel de interne klachtprocedure niet is doorlopen.[2]

De commissie moet een belangenafweging maken

3.2 De commissie moet op basis van de AVG een belangenafweging maken tussen aan de ene kant het belang van de bank bij handhaving van de registraties en aan de andere kant de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

3.3 De aan de naam van de consumenten gekoppelde registraties zijn op grond van de AVG een verwerking van persoonsgegevens.[3] De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig als en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de verwerkings-verantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[4] De rechtmatigheid van de registraties op naam van de consumenten is op deze grondslag gebaseerd ('gerechtvaardigd belang').[5]

3.4 De betrokkene (de consumenten dus) heeft echter te allen tijde het recht om vanwege zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens op grond van een 'gerechtvaardigd belang'.[6]
De verwerkingsverantwoordelijke (de bank in dit geval) 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.

---

[1] Algemene verordening gegevensbescherming.
[2] Zie hiervoor vraag 6 onder 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te raadplegen op www.kifid.nl.
[3] Zie artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 AVG.
[4] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[5] Zie HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consumenten

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog in stand te houden. Het belang van de bank, zoals door haar aangevoerd, is namelijk bescherming van de consumenten tegen overkreditering en beperking van financiële risico's voor potentiële kredietverstrekkers. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig hebben tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Hierbij komt dat de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.6 Wat in het voordeel van de consument pleit is dat hij op eigen kracht de schuld aan de bank helemaal heeft afbetaald. En wat ook positief is, is dat op dit moment niet is gebleken dat er betalingsachterstanden zijn of sprake is van een problematische schuldensituatie.

3.7 Maar de volgende feiten en omstandigheden wegen voor de commissie in het nadeel van de consument mee. De aanzienlijke financiële problemen hielden vanaf ongeveer 2012 vele jaren aan, waarbij de schuldenlast op een gegeven moment ongeveer € 40.000,-. En ook al heeft de commissie begrip voor de moeilijke periode die de consument toen doormaakte, het verlies van banen en ziekte zijn persoonlijke omstandigheden die, hoe vervelend ook, binnen de risicosfeer van de consument vallen. De bank staat hier buiten.

3.8 Wat verder in het nadeel van de consument meeweegt is dat de invordering van de kleine schuld (ongeveer € 2.588,-) vanaf 2012 vele jaren in beslag nam. Verder staat vast dat de bank – vanwege het niet nakomen van betalingsregelingen door de consument – de invordering van de schuld aan een incassopartner heeft overdragen. En ook staat vast dat de consument de met incassopartner afgesproken betalingsregelingen, niet nakwamen. Ondanks dat consument 1 al vele jaren over een vast dienstverband beschikte, is de schuld pas in februari 2025 helemaal afbetaald. Over het moment van de afbetaling liet consument 1 weten dat eerdere betaling niet mogelijk was vanwege een andere openstaande vordering die voorrang behoefde. Spaargeld om eventuele tegenvallers op te vangen is er niet.

[7] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

De commissie is dan ook van oordeel dat de bank terecht heeft aangevoerd dat om deze redenen niet vaststaat dat de financiële situatie van de consumenten structureel stabiel is.

3.9 Bovendien is van belang dat van de bewaartermijn van 5 jaar een korte periode (namelijk 1,5 jaar) is verstreken. Hiermee komt de in dit geval het verwijderingsverzoek van de registraties te vroeg.

3.10 De overige door de consument aangevoerde argumenten om onder meer onderhouds-werkzaamheden en verduurzamingswerkzaamheden aan het huis uit te voeren, een consumptieve financiering over te sluiten waarvoor hij hun hypothecaire geldlening wil ophogen en oversluiten, zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende (schrijnende) feiten en omstandigheden om op dit moment de belangenafweging in het voordeel van de consumenten uit te laten vallen. De commissie wijst er wel op dat als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er dan geen nieuwe problematische schulden zijn ontstaan en de consumenten financieel stabiel zijn, de bank bij een nieuw verwijderingsverzoek van de consumenten mogelijk een andere afweging zal maken.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart het klachtonderdeel over het AVG-inzage verzoek niet-behandelbaar.

- wijst het verwijderingsverzoek van de registraties af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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