# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0870

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. T. Manche, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 2 september 2026 |
| Klacht van | De consument. |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank. |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering 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 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. De kern

De consument heeft een betaalrekening afgesloten bij de bank. Hierop is in februari 2024 een ongeoorloofde debetstand ontstaan door het overmatig gebruik van de aan die rekening gekoppelde creditcard. De consument heeft meerdere betalingsregelingen met de bank getroffen. Vanwege het niet nakomen van de tweede betalingsregeling heeft de bank op 25 juni 2025 achterstandscodering (A) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Diezelfde dag is een code 1 (betalingsregeling) geregistreerd en op 19 december 2025 een herstelcode (H). De consument vordert verwijdering van de registraties. Zij voert hiervoor aan dat zij financieel stabiel is, en de registraties haar disproportioneel belemmeren in het aanvragen van een lening en een creditcard. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

## 3. De beoordeling

*De registraties zijn technisch juist*

3.1 De technische juistheid van de vorderingen, staat niet ter discussie. In deze zaak gaat het over de vraag of de bank de registraties vroegtijdig uit het CKI moet (laten) verwijderen. De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen, en ligt dit hieronder toe.

*De commissie moet een belangenafweging maken*

3.2 Het verzoek tot verwijdering van de registraties, wordt beoordeeld aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Omdat de registraties op grond van de AVG een verwerking van persoonsgegevens van de consument zijn,[1] kan de consument op grond van haar specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking. De bank moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registraties verwijderen. Dat is alleen anders als zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan die van de consumenten bij verwijdering daarvan.[2] De bank heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

*Het belang van de bank weegt zwaarder*

3.3 Het belang van de bank is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en van potentiële kredietverstrekkers tegen het risico op wanbetaling. De bank stelt dat deze bescherming nog nodig is. Hier is de commissie het mee eens. De achterstand is ontstaan door het gebruik van een creditcard terwijl de consument wist, of had kunnen en moeten weten, dat zij deze uitgaven niet in één keer kon terugbetalen. Verder blijkt uit de stukken dat de consument twee betalingsregelingen niet is nagekomen. Ook heeft de consument aangegeven dat zij in die periode andere schulden had en (ook) haar familie en vrienden moest terugbetalen. Deze schulden zijn, aldus de consument, het gevolg geweest van persoonlijke omstandigheden van de consument, waaronder een verbroken relatie en onverwacht verlies van inkomen. Hoe vervelend ook, deze omstandigheden liggen wel in de risicosfeer van de consument. De commissie moet deze omstandigheden wel meewegen bij de beoordeling van de financiële situatie van de consument en de vraag hoe structureel financieel stabiel de consument is. Hoewel de consument heeft aangetoond dat zij sinds december 2024 over een baan beschikt met een mooi salaris en zij ook promotie heeft gemaakt, is de periode van financiële herstel pas relatief recent aangevangen. Ook heeft de consument niet aangetoond dat zij structureel kan sparen.

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consument eind 2025 kosten heeft gemaakt voor haar verhuizing, heeft zij niet aangetoond dat zij sindsdien een buffer heeft kunnen opbouwen, anders dan de aandelen die zij via haar werk heeft ontvangen. Het is daarom nog te vroeg om te spreken van een duurzame stabiele financiële situatie.

3.4 Tegenover het belang van de bank, staat het belang van de consument. De registraties staan een financiering voor de renovatie van haar nieuwe (huur)appartement in de weg. Ook geeft de consument aan dat de registraties haar belemmeren in het leasen van een auto voor haar werk, en het afsluiten van een toestelkrediet voor een werktelefoon. Tot slot stelt de consument geen creditcard te kunnen verkrijgen als gevolg van de registraties. Deze heeft zij nodig om haar zakelijke reis- en hotelkosten te kunnen declareren. Hoewel de commissie begrip heeft voor de belangen van de consument, zijn deze, gelet op de overwegingen van de commissie in 3.3, onvoldoende zwaarwegend om vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment te rechtvaardigen. Er is sinds de herstelmelding pas circa een half jaar verstreken. Hierbij weegt mee, zoals de bank terecht heeft aangevoerd, dat de consument niet heeft onderbouwd dat en welke renovatiewerkzaamheden nodig zijn voor haar huurappartement en of deze niet voor rekening komen van de verhuurder. Ook is niet gebleken dat er geen andere oplossingen zijn voor de reizen en de reiskosten.

3.5 De commissie sluit overigens niet uit dat de bank tot een andere afweging komt, als de consument op een later moment, nogmaals een verzoek tot verwijdering indient, er meer duidelijkheid is over de bestendigheid van haar inkomen, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, er (nog) een belang is en er spaarvermogen is.

## 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 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