Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0876

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en
mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	3 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. R.C.J. Schoonen.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], Specialistenteam Center of Expertise Collections, en de heer [naam 2], Team Specialties Afdeling achterstanden.

1.4 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 had een hypotheek bij de bank. In 2011 is de consument vertrokken naar het buitenland. Daarna zijn er betalingsproblemen ontstaan. Dit heeft geleid tot registratie van een achterstandscode ‘A’ in 2012 en een bijzonderheidscode 2 in 2014. In 2025 heeft de consument een geslaagd beroep op verjaring gedaan. Toen heeft de bank een bijzonderheidscode 3 geregistreerd. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties. De commissie wijst de vordering af, omdat het belang bij het laten staan van de registraties zwaarwegender is.

3. De beoordeling

De achterstandscode is al verwijderd

3.1 De consument maakt in de eerste plaats bezwaar tegen de registratie van de achterstandscode. Zij stelt geen berichten over de betalingsachterstand te hebben ontvangen. De commissie gaat hier niet meer op in, omdat de bank uit eigen beweging heeft besloten de achterstandscode te verwijderen.

De aanleiding voor de registraties

3.2 Voor het ontstaan van de betalingsachterstand gaat de commissie uit van de volgende feiten. De consument is in 2011 naar Suriname vertrokken. Voor het nakomen van de betalingsverplichtingen voor de hypotheek heeft zij een familielid gemachtigd. Dit is misgegaan en er zijn toch betalingsachterstanden ontstaan. De bank heeft daarom per 5 december 2012 een achterstandscode geregistreerd in het CKI van het BKR.[1]

3.3 Vanwege het verder oplopen van de betalingsachterstand, heeft de bank in 2012 een executietraject opgestart. Daarna is de woning van de consument verkocht en is de opbrengst gebruikt om af te lossen op de uitstaande hypotheekschuld. Er bleef een restschuld over van € 47.496,16. De bank heeft de consument per brief van 17 februari 2014 gevraagd dit bedrag te voldoen. Omdat betaling uitbleef, is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd bij het BKR per 28 maart 2014.

3.4 In opdracht van de bank heeft de deurwaarder op 29 januari 2019 een stuitingsexploot uitgebracht dat openbaar is betekend.

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument daarna op 23 juni 2025 een geslaagd beroep op verjaring heeft gedaan. De bank heeft per die datum een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd bij het BKR.

De klacht van de consument

3.6 De consument voert aan dat de negatieve registraties verwijderd moeten worden en onderbouwt dat als volgt. Hoewel zij erkent dat zij zelf verantwoordelijk was voor haar betalingsverplichtingen, dacht zij de financiële zaken in goede handen te hebben achtergelaten bij haar familielid. Het was niet haar bedoeling niet aan haar financiële verplichtingen te voldoen. De consument heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de registraties, omdat zij geen vaste verblijfplaats heeft in Nederland. Ze verblijft veel bij kennissen, rijdt veel en verblijft soms in haar auto als er geen andere oplossing is.

[1] Het Centraal Krediet Informatiesysteem van het Bureau Krediet Registratie.

De negatieve registraties vormen een ernstige belemmering bij het vinden van een vaste verblijfsplaats, zowel voor het vinden van een koopwoning als een huurwoning.

3.7 De consument stelt dat zij een goed salaris verdient en financieel stabiel is. Vaste lasten komt zij steeds tijdig conform afspraak na. Het handhaven van de registraties is niet langer nodig, omdat er geen risico meer is op betalingsproblemen. Tot slot wijst de consument erop dat zij veel eerder, namelijk op 16 augustus 2019, een geslaagd beroep op verjaring had kunnen doen. Het stuitingsexploot van 29 januari 2019 is namelijk niet rechtsgeldig betekend. Dit moet worden meegenomen in de belangenafweging.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.8 De commissie oordeelt dat de bank de negatieve registraties niet hoeft te verwijderen. Dit is de uitkomst van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen het belang van de bank en dat van de consument. De registraties houden namelijk een verwerking van persoonsgegevens in als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De bank verwerkt deze gegevens omdat dit volgens de bank noodzakelijk is voor de behartiging van haar belangen en van de belangen van de partijen die bij haar zijn aangesloten. De consument heeft het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking en de bank moet de verwerking staken, en de persoonsgegevens van de consument verwijderen, tenzij – kort gezegd – het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

3.9 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om een eigen woning te vinden en onderkent haar grote belang bij het verkrijgen van een stabiele woonsituatie. Het belang van de bank weegt in dit geval echter zwaarder. De commissie is het namelijk met de bank eens dat de bescherming die de registraties bieden op dit moment nog nodig is en dat het daarom gewenst is dat potentiële kredietverstrekkers langer op de hoogte zijn van de krediethistorie van de consument. De argumenten die zij heeft aangevoerd zijn onvoldoende om de belangenafweging in het voordeel van de consument te laten vallen. Voor dat oordeel weegt het zwaar dat de consument in 2011 is vertrokken zonder dat aan de bank te laten weten en daarna tot 2025 niets meer van zich heeft laten horen. Zij is te makkelijk omgegaan met haar betalingsverplichtingen door dat over te laten aan een familielid en er vervolgens niet meer naar om te kijken. Dit is een ernstige nalatigheid geweest die er uiteindelijk toe heeft geleid dat de bank een aanzienlijke schuld heeft moeten afboeken. Ook speelt mee dat er nog andere problematische schulden waren.

3.10 Het spreekt wel in het voordeel van de consument dat zij een goed inkomen heeft. Maar om van een financieel stabiele situatie te kunnen spreken is meer nodig dan alleen een goed inkomen. De consument werkt sinds haar terugkomst nu bijna twee jaar achtereenvolgens bij drie verschillende werkgevers op basis van arbeidsovereenkomsten voor bepaalde tijd.

Dit is relatief kort ten opzichte van de duur van de betalingsachterstanden. En er is geen sprake van een vast dienstverband. Daar komt ook bij dat pas één jaar is verstreken sinds als gevolg van het beroep op verjaring een werkelijke einddatum is geplaatst voor de BKR-registraties, terwijl de totale bewaartermijn van een BKR-registratie volgens het reglement CKI vijf jaar na de einddatum is.[2] Deze bewaartermijn is juist bedoeld om een financiële stabiliteit op te bouwen.

3.11 Dat de consument veel eerder een beroep had kunnen doen op verjaring, volgt de commissie niet. Anders dan zij stelt, is het door de bank overgelegde stuitingsexploot van 29 januari 2019 rechtsgeldig betekend. Het exploot is betekend door achterlating aan het parket van het Openbaar Ministerie. De deurwaarder kon hiermee volstaan, omdat de consument geen bekende woonplaats of bekend werkelijk verblijf in Nederland had, maar wel in het buitenland.[3] Als het exploot, zoals de consument stelt, is verzonden naar een adres in Suriname waar zij niet woonde, betekent dat niet dat het stuitingsexploot niet rechtsgeldig is betekend. Dit betekent dat de verjaring rechtsgeldig is gestuit op 29 januari 2019. De consument had daarom op zijn vroegst op 30 januari 2024 een geslaagd beroep op verjaring kunnen doen. Dit is niet zoveel eerder dat de commissie vindt dat de negatieve registraties alleen om deze reden nu al verwijderd moeten worden.

3.12 De conclusie is dat de bijzonderheidscodes 2 en 3 mogen blijven staan, omdat het belang bij het laten staan van deze registraties op dit moment nog zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/.

[2] Artikel 14 Algemeen reglement CKI.
[3] Artikel 55 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.