Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0538

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

Datum uitspraak	7 juli 2025
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

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste BKR-registratie (een 3-codering met als werkelijke einddatum 21 november 2024). De consument stelt dat de BKR-registratie disproportioneel is en verzoekt primair om verwijdering van de BKR-registratie en subsidiair om verkorting van de bewaartermijn. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de commissie niet is gebleken dat er op dit moment sprake is van een noodzakelijk belang, de schuld pas zeer recent (gedeeltelijk) is afgelost, er sprake was van een langdurige problematische schuldensituatie en voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment al structureel stabiel is. Voor het toekennen van een schadevergoeding is geen grondslag. De vorderingen worden 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden heeft de consument met haar toenmalige partner (hierna: de ex-partner) met de bank een overeenkomst voor een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) afgesloten. De lening is door de bank in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op enig moment is er een ongeoorloofde betalingsachterstand op de lening ontstaan. Op 19 april 2018 heeft de bank een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Vanwege het niet kunnen oplossen van de betalingsproblemen is eind 2019 de voormalig echtelijke woning van de consument en haar ex-partner verkocht. Hierbij is een restschuld ontstaan van € 226.727,-. De bank heeft bij de registratie van de Hypotheek Eigen Woning een werkelijke einddatum van 9 december 2019 laten registreren. Vanwege het verstrijken van de bewaartermijn van vijf jaar is deze registratie inmiddels verwijderd uit het CKI. Op 9 januari 2020 heeft de bank de restschuld van de hypothecaire geldlening in het CKI laten registreren (Restschuld Hypotheek). Vervolgens heeft de bank het dossier van de consument overgedragen aan incassobureau Vesting Finance Servicing B.V. (hierna: Vesting).

2.3 Rond begin 2020 heeft Vesting met de consument een betalingsregeling getroffen van € 100,- per maand voor de duur van zes maanden. Na overleg van Vesting met de consument is deze regeling verlengd. Gedurende de betalingsregeling heeft de consument € 5.900,- afgelost. In oktober 2024 heeft Vesting met de consument een nieuwe betalingsregeling afgesproken, die inhield dat de consument in één keer € 30.000,- zou voldoen. Na betaling van € 30.000,- ineens zou de consument € 1.200,- per maand betalen totdat € 60.000,- was afgelost. Op verzoek van de consument is deze regeling aangepast. De consument heeft voorgesteld dat zij ter afwikkeling van de restschuld in één keer € 60.000,- zou aflossen. De bank heeft dit voorstel geaccepteerd en heeft door middel van een vaststellingsovereenkomst van 25 oktober 2024 met de consument deze afspraak vastgelegd. In deze vaststellingsovereenkomst is de consument ook gewezen op de registratie van een 3-codering en de gevolgen hiervan.

2.4 Op 21 november 2024 heeft de bank van de consument € 60.000,- ontvangen. Voor het restbedrag van ruim € 161.000,- heeft de bank finale kwijting verleend. Per diezelfde datum heeft de bank een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten registreren en een werkelijke einddatum (21 november 2024). De negatieve BKR-registratie (hierna: de BKR-registratie) blijft vanaf deze werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van haar verzoek om vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie. De consument vordert primair verwijdering van de BKR-registratie en subsidiair om de bewaartermijn te verkorten. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 1.820,-.

2.6 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de BKR-registratie een onevenredig grote inbreuk maakt op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument disproportioneel is. Zij voert daartoe het volgende aan.

2.7 De consument en haar huidige partner hebben de wens een grotere woning te kopen met een praktijkruimte om zo hun toekomstplannen te kunnen realiseren. Recent hebben zij een koopovereenkomst ondertekend met ontbindende voorwaarden ten behoeve van een woning die aan hun wensen voldeed. De aanvraag voor een hypothecaire geldlening op naam van de consument en haar partner voor de koop van deze woning is echter wegens de BKR-registratie van de consument door verschillende kredietverstrekkers afgewezen. Hierdoor heeft de aankoop uiteindelijk geen doorgang kunnen vinden. De consument en haar partner zijn afhankelijk van elkaars inkomen voor de aanvraag van een hypothecaire geldlening. De BKR-registratie blokkeert hun (bedrijfs)plannen voor de komende vijf jaar.

2.8 In het verleden heeft de consument met de ex-partner een woning aangekocht en gefinancierd. In 2016 loopt hun relatie ten einde en volgt er een scheiding. Met name omdat de ex-partner gedurende een lange periode niet bereid was mee te werken aan de verkoop van de woning heeft de woning lange tijd te koop gestaan. In juli 2017 werd de consument gedetacheerd voor 6 maanden. Na deze tijdelijke opdracht, werd de consument ernstig ziek. Als ZZP-er had dit grote gevolgen voor haar betalingscapaciteit. Omdat de ex-partner in het geheel geen bijdrage aan de betaling van de hypotheeklasten leverde en de consument de lasten niet alleen kon dragen, hebben de consument en de ex-partner de bank gevolmachtigd de woning te verkopen. De marktwaarde van de woning bedroeg volgens de consument op dat moment ongeveer € 850.000.-. Door prijsverlagingen is de woning uiteindelijk in 2019 voor € 605.000,- verkocht met een grote restschuld als gevolg. De consument is altijd in contact gebleven met de bank. Ten aanzien van de restschuld is er een betalingsregeling getroffen waar de consument zich altijd netjes aan heeft gehouden. Na een nieuwe betalingsregeling op voorstel van de consument, heeft de consument op 21 november 2024 tegen finale kwijting € 60.000,- in één keer aan de bank voldaan. Totaal heeft de consument € 65.900,- voldaan.

2.9 De consument geeft aan dat zij financieel stabiel is. De consument heeft geen problematische schulden, leningen, betalingsregelingen of -achterstanden. Zij heeft ten volle meegewerkt aan de aflossing van de schuld en heeft aan haar betalingsverplichtingen voldaan. Zij is geen wanbetaler, het ontstaan van de achterstanden was een gevolg van eenmalige betalingsonmacht.

Sinds 1 januari 2025 is zij fulltime in dienst bij haar huidige werkgever. De consument behoeft niet tegen zichzelf te worden beschermd en de financiële sector behoeft niet tegen de consument te worden beschermd.

2.10 Ten slotte geeft de consument aan dat het door haar gevorderde schadebedrag, behoudens het inschakelen van juridische dienstverleners, vooral een vergoeding betreft voor de immateriële schade die zij heeft geleden en nog steeds lijdt. Door handhaving van de BKR-registratie door de bank wordt de consument immers beperkt in haar financiële en persoonlijke vrijheid.

Het verweer

2.11 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 gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het primair om de vraag of de bank de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI. Subsidiair of de bewaartermijn van vijf jaar moet worden verkort. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registratie door de bank terecht is geplaatst en daarmee technisch juist is. De consument meent echter dat de BKR-registratie moet worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registratie zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt 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 verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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. 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 op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering of verkorting van de duur van de BKR-registratie zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.10.

3.8 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registratie gelegen is in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietverstrekkers. Door de bank wordt uitdrukkelijk betwist dat er op korte termijn sprake is van een dwingende noodzaak tot verhuizing. De consument en haar partner wonen op dit moment in een koopwoning waarvan de partner eigenaar is. Volgens de bank heeft de consument niet, althans onvoldoende, aannemelijk gemaakt dat er sprake is van een noodsituatie dan wel een andere zwaarwegende en urgente omstandigheid die een verhuizing op korte termijn zou rechtvaardigen.

3.9 De bank begrijpt dat de consument een nieuwe start wil maken en erkent dat de consument een vervelende tijd achter de rug heeft. De bank miskent ook niet dat de consument zich heeft ingespannen om de restschuld op een nette manier af te sluiten. Toch blijft de bank van mening dat een langere wachttijd onder de gegeven omstandigheden noodzakelijk is. Sinds de registratie is pas een zeer korte tijd van de reguliere bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Voor zover er al sprake zou zijn van enige financiële stabiliteit aan de zijde van de consument, dient nadrukkelijk te worden gesteld dat deze situatie een rechtstreeks gevolg is van de substantiële afboeking (ruim € 161.000,-) door de bank.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Zowel vooraf als ook direct na de betaling van het akkoordbedrag is de consument duidelijk gewezen op de registratie van een 3-codering en de gevolgen hiervan. Door ondertekening van de vaststellingsovereenkomst heeft zij de registratie geaccepteerd.

3.10 Potentiële kredietverstrekkers hebben er een gerechtvaardigd belang bij kennis te nemen van het kredietverleden van de consument. De bank sluit echter niet uit iets verder in de toekomst, te denken valt bijvoorbeeld aan de tweede helft van 2026, tot een andere conclusie te kunnen komen, aldus de bank.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Voorts is van belang dat er sprake was van een langdurige ernstige schuldensituatie en de bank uiteindelijk een substantieel bedrag heeft moeten afboeken.

3.13 Hoewel de commissie niet is gebleken dat de consument nu betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert, heeft de commissie uit de ingediende stukken onvoldoende kunnen vaststellen dat er sprake is van een (structureel) stabiele financiële situatie. Door de consument is niet onderbouwd dat zij over een spaarbuffer beschikt. De financiële situatie van de consument is weliswaar verbeterd, maar dit komt mede door de grote afboeking die de bank heeft gedaan. Van de bewaartermijn is pas ruim een half jaar verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist mede voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument langer kan werken aan een financieel stabiele situatie. Het verzoek tot verwijdering komt op dit moment dan ook te vroeg.

3.14 De consument heeft ten slotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat het belang om een grotere woning te kopen met een praktijkruimte om zo verder aan hun toekomst te kunnen bouwen, op dit moment zo noodzakelijk en urgent is dat zij niet kan wachten totdat een langere tijd van de bewaartermijn is verstreken.

3.15 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registratie. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kennen in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument.

Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. De commissie wijst het verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie dan ook af. Omdat niet kan worden vastgesteld of de consument op een later tijdstip wel financieel stabiel is, zal de commissie ook de vordering tot verkorting van de bewaartermijn afwijzen. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank, zoals door de bank zelf ook is aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat zij structureel financieel stabiel is, er verder geen (problematische) schulden zijn en een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registratie.

Conclusie

3.16 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de BKR-registratie, 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-en-statuten. 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/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 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

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;

(...)

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 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.

(...)