Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0649

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	12 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (A,H). Technische juistheid. Belangenafweging. Er is een achterstand ontstaan in de betaling van de maandtermijn voor de hypothecaire geldlening van de consument. De bank heeft BKR-registraties laten plaatsen. De consument heeft de achterstand ingehaald en vordert verwijdering van de BKR-registraties. Hij verwijt de bank dat zij hem niet voldoende heeft gewaarschuwd voor de BKR-registraties. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering is 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de bank van 29 april en 28 mei 2025 en 7) de reactie daarop van de consument.

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 De consument heeft destijds een hypothecaire geldleningsovereenkomst met verschillende leningdelen (hierna: de geldlening) gesloten bij de bank. Het gaat daarbij om de volgende leningdelen: *39, *56, *79 en *10.

2.2 De consument maakt sinds 2010 gebruik van Internetbankieren.

2.3 Vanaf 2014 is regelmatig sprake van achterstanden in de betaling van de maandtermijn van de geldlening.

2.4 De bank heeft de consument op 20 april 2020 per post en middels een bericht in de berichteninbox van het Internetbankieren (hierna: de berichteninbox) gewezen op de betalingsachterstand ten aanzien van leningdeel *39 en gewaarschuwd voor registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De bank heeft op 24 april 2020 een notificatie naar de consument gestuurd per e-mail dat er een belangrijk bericht voor hem klaarstaat in de berichteninbox.

2.5 De bank heeft de consument middels berichten in de berichteninbox op 7 mei en 6 juni 2024 gewezen op de betalingsachterstand ten aanzien van de leningdelen *79, *56 en *10 en gewaarschuwd voor registratie bij BKR. Daarnaast heeft zij de consument op 7 mei en 6 juni 2024 een notificatie gestuurd per e-mail dat er een belangrijk bericht voor hem klaarstaat in de berichteninbox.

2.6 Nadat de consument de achterstanden had ingelopen heeft de bank een herstelcodering H laten plaatsen in het CKI van het BKR. Hieronder volgt een overzicht van de registraties.

*39
Een A codering per 11 mei 2020
Een H codering per 18 februari 2022

*56
Een A codering per 4 juli 2024
Een H codering per 6 november 2024

*79
Een A codering per 4 juli 2024
Een H codering per 19 november 2024

*10
Een A codering per 4 juli 2024
Een H codering per 19 november 2024

2.7 De consument heeft geageerd tegen de BKR-registraties bij de bank en verzocht om verwijdering. Dit verzoek is door de bank afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert verwijdering van de door de bank geplaatste registraties bij BKR. Hij heeft hiertoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.9 De consument is niet tijdig gewaarschuwd voor de BKR-registraties. De consument heeft in het verleden incidenteel in de berichteninbox in het Internetbankieren van de bank gekeken. Op momenten dat er een hypotheekachterstand ontstond nam hij direct telefonisch contact op met de bank. Tijdens deze gesprekken heeft hij aangegeven dat hij langdurig in het buitenland verblijft en dat de bank hem per e-mail of telefonisch kan bereiken. De consument ging er daarmee van uit dat belangrijke informatie hem niet zou ontgaan. De consument meent dat de bank hem onvoldoende heeft gewaarschuwd voor, en geïnformeerd over, de BKR-registraties en dat zij hem de kans heeft ontnomen om tijdig in actie te komen en dit te voorkomen. Daarnaast heeft hij aangevoerd dat hij belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties omdat deze het aanvragen van een krediet potentieel bemoeilijken.

Het verweer

2.10 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de BKR-registraties op naam van de consument te laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij licht haar oordeel hierna toe. De commissie gaat eerst in op de technische juistheid van de registraties waarna zij een belangenafweging maakt.

Technische juistheid

3.2 De bank is bij het BKR aangesloten. De rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR zijn geregeld in het reglement CKI. De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak. De bank is op grond daarvan verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In dat geval wordt een achterstandscode A gemeld. Een herstelcodering H wordt geplaatst als de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand, doorloopt. Voordat de bank een achterstandscode A laat registreren is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van een hypothecaire geldlenings-overeenkomst en dat vanaf 2014 regelmatig sprake is geweest van betalingsachterstanden. Ook is tussen partijen niet in geschil dat de bank over het juiste e-mailadres van de consument beschikt. De consument verwijt de bank in de kern dat zij hem onvoldoende heeft gewaarschuwd voor de registraties bij BKR en hem de kans heeft ontnomen de registraties te voorkomen.

De consument heeft aangevoerd dat hij vaak en langdurig in het buitenland verblijft zodat hij post op zijn woonadres in Nederland niet tijdig kan inzien en dat hij niet goed overweg kan met het online bankieren. Volgens de consument heeft hij meermaals telefonisch contact gehad met medewerkers van de bank, er was sprake van directe communicatie tussen partijen. Hij zag dan ook geen aanleiding om de berichteninbox van zijn Internet-bankieren te openen omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij bij belangrijke mededelingen vanuit de bank zou worden gebeld of gemaild door een medewerker.

3.4 De bank heeft daarentegen aangevoerd dat de consument telkens voorafgaand aan de BKR-registratie is gewaarschuwd op de overeengekomen wijze. Zo heeft de consument digitale communicatie als voorkeursinstelling opgegeven. Hij is door de bank in de gelegenheid gesteld om registratie bij het BKR te voorkomen. De bank heeft met overzichten in haar systeem het volgende aangetoond. Ten aanzien van leningdeel *39 heeft zij de consument een vooraankondiging gestuurd op 20 april 2020 per post, en middels een bericht in de berichteninbox. De bank heeft daarnaast een uitdraai uit haar systeem overgelegd waaruit volgt dat zij de consument per e-mail van 24 april 2020 erop heeft geattendeerd dat er een belangrijk bericht voor hem klaarstaat in de berichteninbox. Ten aanzien van de leningdelen *56, *79 en *10 heeft zij de consument de vooraankondigingen gestuurd middels berichten in de berichteninbox op 7 mei en op 6 juni 2024. De bank heeft daarnaast een uitdraai uit haar systeem overgelegd waaruit volgt dat zij de consument per e-mail van 6 juni 2024 erop heeft geattendeerd dat er een belangrijk bericht voor hem klaarstaat in de berichteninbox. Ook heeft de bank een uitdraai uit haar systeem overgelegd waaruit volgt dat de consument het bericht in de berichteninbox van 7 mei 2024 inhoudende de vooraankondiging ten aanzien van leningdeel *56, heeft gelezen. Dat de consument ervoor heeft gekozen om sommige berichten in de berichten-inbox niet te lezen is volgens de bank een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument dient te komen.

3.5 Tegen de gedetailleerde onderbouwing van de bank, de overgelegde overzichten uit haar systeem, de overgelegde kopieën van de vooraankondigingsbrief en de vooraankondigings-berichten in de berichteninbox, heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangevoerd om zijn stelling dat hij niet voldoende is gewaarschuwd voor de BKR-registraties te onderbouwen. Ook is door de consument niet betwist dat hij digitale communicatie als voorkeur heeft opgeven bij de bank. Voor de commissie is komen vast te staan dat de bank de consument voldoende heeft gewaarschuwd en deze berichtgeving de consument heeft bereikt. De bank heeft de consument per e-mail geattendeerd op de berichten over de achterstanden in de berichteninbox van het Internetbankieren. Nergens uit volgt dat de bank gehouden was de consument te bellen hierover. De omstandigheden met betrekking tot de bereikbaarheid van de consument in verband met zijn verblijf in het buitenland komen naar het oordeel van de commissie voor zijn rekening en risico. Voor het overige is het de commissie ook niet gebleken dat de BKR-registraties (A,H) technisch onjuist zijn.

3.6 De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de bank de consument onvoldoende heeft gewaarschuwd voor de registraties bij BKR of dat deze anderzijds technisch onjuist zijn.

Belangenafweging

3.7 Nu niet is gebleken dat de registraties technisch onjuist zijn zal de commissie beoordelen of de BKR-registraties verwijderd moeten worden in het kader van de belangenafweging. Dit verzoek moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante artikelen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.8 De BKR-registraties houden 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. In artikel 6 lid 1 AVG staat dat de verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de belanghebbende zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[1]

3.9 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.

3.10 De registraties bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de H-codering is gemeld, zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.11 De consument heeft aangevoerd dat hij belang heeft bij verwijdering van de registraties zodat hij (in de toekomst) een krediet kan afsluiten. Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering ervan.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank heeft in dit verband toegelicht dat het CKI een tweeledig doel heeft. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Het CKI dient volgens de bank dus zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector en alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. De bank is van mening dat in de situatie van de consument geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de BKR-registraties kunnen rechtvaardigen.

3.12 De commissie oordeelt dat de consument voorshands nog beschermd dient te worden tegen overkreditering. Hiervoor wordt van belang geacht de niet weersproken stelling van de bank ter zake de langdurige achterstandenproblematiek (vanaf 2014) en dat de consument niet heeft aangetoond dat zijn financiële situatie nu stabiel is. Verder heeft de consument zijn wens voor het aangaan van een krediet niet onderbouwd. Er is niet gebleken van een spoedeisend belang of noodzaak daartoe. Bovendien is niet komen vast te staan dat de consument, gelet op de herstelcodering (H), niet in aanmerking zou kunnen komen voor een krediet als er verder geen omstandigheden zijn die het verkrijgen van een krediet verhinderen.

3.13 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de belangen van de bank, de belangen van andere kredietverstrekkers om te worden beschermd tegen mogelijke kredietrisico's en de belangen van de consument om te worden beschermd tegen overkreditering, nu zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties.

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-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

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld
1 a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
(...)
2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 14 Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd
(...)
4 Herstelmeldingen op lopende overeenkomsten worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit het CKI verwijderd.

Artikel 39 Overige financiële verplichtingen
(...)
2 De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling. (...)

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4 Definities
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 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

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.

Artikel 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

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:

(...) 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; (...)

Artikel 21 Recht van bezwaar

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 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 of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (...)