Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0773

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J.T. Lo-Ning-Hing, secretaris)

Datum uitspraak	7 augustus 2026
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

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

Vanaf 2015 was sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument bij de bank. Dit heeft ook geleid tot een betalingsachterstand op het doorlopende krediet van € 2.500,-. De bank heeft vervolgens negatieve registraties op naam van de consument geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Het betreft zowel voor de betaalrekening als voor het doorlopende krediet een A-, 2- en 3-codering uit 2016, zonder registratie van een werkelijke einddatum. De consument vordert verwijdering van deze negatieve BKR-registraties. Hij voert daartoe aan dat de registraties technisch niet juist zijn en dat de onderliggende vorderingen zijn verjaard. Ook vordert hij vergoeding van zowel materiële als immateriële schade. Daarnaast stelt hij dat zijn belang bij verwijdering van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties technisch juist zijn en dat geen sprake is van verjaring van de vorderingen. Daarnaast oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor toekenning van schadevergoeding bestaat geen grond. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Tussen partijen is in geschil of de BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie is van oordeel dat dit het geval is en dat de registraties nog steeds actueel zijn. De commissie licht dit hierna toe.

Achterstanden op betaalrekeningen worden zonder saldo geregistreerd

3.2 De consument stelt dat de registratie van de betaalrekening niet technisch juist en actueel is, omdat een bedrag van € 0,- is geregistreerd terwijl de registratie nog de status 'lopend' heeft en geen werkelijke einddatum bevat. De commissie volgt de consument hierin niet en oordeelt dat de registratie technisch juist is. Ook hoeft geen werkelijke einddatum te worden vermeld. De registratie van een saldo van € 0,- betekent immers niet dat de onderliggende vordering is voldaan of dat er geen schuld meer openstaat. Dit volgt uit het Algemeen Reglement CKI (hierna: het Reglement), dat van toepassing is op de verhouding tussen de bank en BKR. Het Reglement bepaalt dat bij een ongeoorloofde roodstand, die valt onder de categorie Overige financiële verplichtingen, uitsluitend negatieve betalingservaringen, zoals een achterstands-melding en bijzonderheidscodes, worden geregistreerd. Daarbij worden geen contractbedragen geregistreerd.[1]

Een afboeking leidt niet tot het vervallen van de schuld

3.3 De consument stelt ook dat de bijzonderheidscode 3 bij zowel de betaalrekening als het krediet betekent dat de vorderingen zijn afgeboekt, dat geen openstaande schuld meer bestaat en dat daarom in 2016 een werkelijke einddatum had moeten worden geregistreerd. Volgens de consument hadden de registraties, gelet op de bewaartermijn van vijf jaar, inmiddels moeten worden verwijderd.[2] De commissie volgt de consument hierin niet. Uit het Reglement volgt weliswaar dat een code 3 betekent dat een bedrag van € 250,- of meer is afgeboekt, maar daaruit volgt niet dat de consument niet langer gehouden is tot betaling van de openstaande vordering. Een afboeking betekent immers niet zonder meer dat de vordering is voldaan of is komen te vervallen. Een werkelijke einddatum wordt bij een code 3 alleen geregistreerd wanneer de consument niet langer tot betaling is gehouden.[3] Daarvan is in dit geval geen sprake. Hoewel de bank de vorderingen in 2016 administratief heeft afgeboekt, heeft zij deze vervolgens ter incasso overgedragen aan haar incassogemachtigde Vesting Finance. Vaststaat dat op de vorderingen tot op heden nog een bedrag van € 4.207,96 openstaat.

De vorderingen zijn niet verjaard

3.4 De consument beroept zich ook op verjaring van de vorderingen.

---

[1] Artikel 23 lid 4 van het Algemeen Reglement CKI - 1 juli 2024.
[2] Artikel 14 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI - 1 juli 2024.
[3] Artikel 13 van het Algemeen Reglement CKI - 1 juli 2024.

Daartoe voert hij aan dat hij van februari 2020 tot en met 16 mei 2025 in de Basisregistratie Personen (hierna: BRP) stond geregistreerd als '*vertrokken onbekend waarheen*'. Volgens de consument hebben de brieven van de bank hem in die periode daarom niet bereikt, zodat de verjaring niet is gestuit en de vorderingen zijn verjaard.[4] De commissie volgt de consument hierin niet en oordeelt dat de vorderingen niet zijn verjaard. De bank heeft het beroep op verjaring gemotiveerd betwist en ter onderbouwing van haar standpunt diverse aanmaningen uit 2016, 2018, 2020, 2021 en 2026 overgelegd. Deze aanmaningen zijn door haar incassogemachtigde verzonden naar het bij de bank bekende adres van de consument en naar diens e-mailadres. De commissie is van oordeel dat de aanmaningen de consument hebben bereikt, althans dat het niet ontvangen daarvan voor risico van de consument komt. De bank mocht er redelijkerwijs van uitgaan dat de consument via deze contactgegevens bereikbaar was en de consument heeft niet betwist dat de aanmaningen op die adressen zijn aangekomen. Het standpunt van de consument dat hij tussen februari 2020 en mei 2025 geen bekend woonadres in Nederland had, kan hem niet baten. Niet is gesteld of gebleken dat hij de bank van die situatie op de hoogte heeft gesteld of een ander (correspondentie)adres heeft opgegeven. Daarbij is van belang dat de bank geen BRP-toets mag uitvoeren en daarom niet bekend kon zijn met de registratie '*vertrokken onbekend waarheen'* in de BRP. Voorts was de consument op grond van de toepasselijke Algemene Voorwaarden verplicht de bank op de hoogte te stellen van een adreswijziging. Dat heeft hij niet gedaan. Verder weegt mee dat de consument op 21 april 2020 zelf contact heeft opgenomen met de bank naar aanleiding van de per e-mail verzonden aanmaning van 17 april 2020. In zijn e-mail schrijft de consument dat hij vanwege de corona-crisis op dat moment niet in staat is het verschuldigde bedrag geheel of gedeeltelijk te betalen en verzoekt hij om uitstel van betaling. Hieruit blijkt dat de aanmaning van 17 april 2020 de consument per e-mail in goede orde heeft bereikt. Bovendien blijkt hieruit dat de consument het bestaan van een betalingsverplichting jegens de bank op dat moment niet betwistte.

De commissie moet een belangenafweging maken

3.5 Nu de commissie heeft geoordeeld dat de BKR-registraties technisch juist en actueel zijn, dient zij te beoordelen of deze registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd. Daarbij geldt het volgende uitgangspunt.

3.6 De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen 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.[5]

[4] Artikel 3:307 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek
[5] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.

De rechtmatigheid van de negatieve registraties op naam van de consument berust op deze grondslag (*'gerechtvaardigd belang'*).[6]

3.7 De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[7] De consument heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen deze verwerking van zijn persoonsgegevens.[8] Als de bank echter dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument, mogen de BKR-registraties blijven staan.

3.8 De commissie dient daarom op basis van de AVG een belangenafweging te maken tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Het belang van de consument

3.9 De consument stelt dat handhaving van de registraties in zijn specifieke situatie disproportioneel is. Ter onderbouwing heeft hij aangevoerd dat hij een bijstandsuitkering ontvangt van € 824,21 per maand. Daarnaast heeft hij wegens gezondheidsredenen een ontheffing van de arbeidsplicht gekregen. Volgens de consument bestaat daardoor geen aflossingscapaciteit en is niet te verwachten dat zijn financiële situatie in de toekomst zal verbeteren. Gelet op zijn financiële situatie komt hij naar eigen zeggen feitelijk niet in aanmerking voor kredietverlening. De consument stelt daarom dat het doel van de registraties, te weten bescherming tegen overkreditering, in zijn geval niet langer aan de orde is.

3.10 Verder voert de consument aan dat de registraties hem belemmeren bij het verkrijgen van passende woonruimte. Vanwege zijn medische situatie wenst hij in aanmerking te komen voor een woonvoorziening met begeleiding. Daartoe heeft hij zich gewend tot De Regenboog Groep in Amsterdam. Volgens de consument is zijn verzoek om woonbegeleiding afgewezen wegens zijn schulden en negatieve BKR-registraties. De consument stelt zich op het standpunt dat de negatieve BKR-registraties uit 2016 hem, gelet op het verstreken tijdsverloop en zijn financiële en medische situatie, niet langer zouden mogen belemmeren.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.11 De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is de negatieve BKR-registraties te verwijderen.

---

[6] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[7] Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[8] Artikel 21 lid 1 AVG.

Het belang van de bank, zoals door haar aangevoerd, is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en de beperking van financiële risico's voor potentiële kredietverstrekkers. De bank heeft voldoende aangetoond dat deze belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nog in stand te houden.

3.12 Uit de feiten volgt namelijk niet dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering. De bank heeft erop gewezen dat de consument in juni 2025 bij een andere kredietverstrekker een nieuw krediet van € 2.530,- heeft afgesloten. Tegen deze achtergrond volgt de commissie de consument niet in zijn stelling dat hij vanwege zijn financiële situatie feitelijk niet in aanmerking komt voor kredietverlening en om die reden geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering. Dit gegeven laat juist zien dat kredietverstrekkers bij een nieuwe kredietaanvraag een zelfstandige risicobeoordeling kunnen maken en dat de consument niet volledig is uitgesloten van kredietverlening.

3.13 Ook de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's bestaan nog steeds en wegen op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie volgt het standpunt van de bank dat potentiële kredietverstrekkers nog steeds kennis moeten kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Daarbij acht de commissie van belang dat sprake is van een langdurige betalingsachterstand, nu de schuld al sinds 2016 bestaat. Verder weegt mee dat de openstaande schuld nog steeds niet is voldaan, dat de consument geen betalingen verricht ter aflossing daarvan, dat hij stelt niet over aflossingscapaciteit te beschikken en dat hij zelf heeft aangegeven niet over een duurzaam stabiele financiële situatie te beschikken. Onder deze omstandigheden weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.14 Daarnaast is niet gebleken van bijzondere omstandigheden die een vroegtijdige verwijdering van de registraties rechtvaardigen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de consument de noodzaak van woonbegeleiding onvoldoende heeft onderbouwd. Ook heeft hij onvoldoende onderbouwd dat hem uitsluitend vanwege de negatieve BKR-registraties de toegang tot een woonvoorziening met woonbegeleiding is geweigerd.

3.15 Ten overvloede merkt de commissie op dat pas een werkelijke einddatum kan worden geregistreerd nadat de openstaande schuld volledig is voldaan of tussen partijen een regeling tegen finale kwijting is getroffen. Vanaf het moment waarop een werkelijke einddatum wordt geregistreerd, vangt de bewaartermijn van vijf jaar aan.

Geen recht op schadevergoeding

3.16 Nu de commissie heeft geoordeeld dat de BKR-registraties technisch juist zijn geplaatst en niet voor verwijdering in aanmerking komen, bestaat geen grond voor toekenning van schadevergoeding. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom 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/. 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