# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0974

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 28 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 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

De consument houdt twee betaalrekeningen aan bij de bank. Daarop is een ongeoorloofde roodstand ontstaan nadat de consument transacties heeft gedaan met de aan de betaal-rekeningen gekoppelde creditcard(s). De consument heeft een betalingsregeling met de bank getroffen. Vanwege het niet nakomen hiervan heeft de bank beide vorderingen opgeëist en diezelfde dag een bijzonderheidscode 2 laten registreren in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Ten aanzien van de eerste vordering is de datum van de bijzonderheidscodering 28 juni 2023. Ten aanzien van de tweede vordering is dat 28 november 2024. De consument heeft de vorderingen ingelost waarna de bank ten aanzien van de eerste vordering een einddatum heeft laten registreren van 28 mei 2025. Ten aanzien van de tweede vordering is de einddatum 22 mei 2025. De consument vordert vroegtijdige verwijdering van de registraties. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat de bank de registraties niet vroegtijdig hoeft te verwijderen.

## 3. De beoordeling

*De commissie moet een belangenafweging maken*

3.1 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 met inachtneming van zijn 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 de bank aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering.[2] De bank heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties.

*Het belang van de bank weegt zwaarder*

3.2 Het belang van de bank is gelijk aan het doel van BKR en 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 gebruik van de creditcard(s) door de consument nadat zijn moeder om gezondheidsredenen niet meer voor de (financiële) huishouding kon zorgen voor hem en zijn jongere broer. De consument heeft naar eigen zeggen daarom noodgedwongen financiële verplichtingen moeten aangaan.

3.3 De commissie heeft er begrip voor dat de consument een moeilijke tijd heeft doorstaan en de commissie vindt het bewonderingswaardig dat de consument zijn leven heeft opgepakt. Deze schulden zijn echter het gevolg geweest van persoonlijke omstandigheden van de consument, waaronder een ontwrichte thuissituatie. Hoe vervelend ook, deze omstandigheden liggen naar het oordeel van de commissie in de risicosfeer van de consument. De commissie neemt in haar beslissing ook mee dat de bank onbetwist heeft aangevoerd dat de gelden mede zijn besteed aan kansspel en gaming gerelateerde uitgaven.

3.4 De commissie moet ook de financiële situatie van de consument meewegen en hoe structureel financieel stabiel de consument is. De consument heeft aangetoond dat hij vanaf begin 2025 een baan heeft met een mooi salaris en dat hij een woning wenst aan te kopen. De BKR-registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een financiering daarvoor. De commissie is van oordeel dat de periode van financiële herstel pas relatief recent is aangevangen en dat het nog te vroeg is om te spreken van een duurzame stabiele financiële situatie. Zo heeft de consument nog geen financiële buffer kunnen opbouwen.

---

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

De commissie stelt vast dat er sprake is geweest van een moeizaam incassotraject waarbij de consument bijna twee jaar lang niets heeft afgelost en zich niet aan de betalingsafspraken heeft gehouden. De bank heeft de vordering moeten opeisen en een gerechtsdeurwaarder moeten inschakelen. Potentiële kredietverstrekkers hebben er belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. De consument geeft aan een woning te willen kopen. Dat belang van de consument is onvoldoende zwaarwegend om vroegtijdige verwijdering van de registraties te rechtvaardigen.

3.5 De commissie merkt op dat dit oordeel niet uitsluit dat de bank tot een andere afweging komt als de consument op een later moment, nogmaals een verzoek tot verwijdering indient, er een meer concreet belang is, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en er spaarvermogen is. Dit is door de bank onderschreven in haar stukken. Het verzoek van de consument voor vroegtijdige verwijdering van de registraties komt nu nog te vroeg.

## 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/.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl