Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1037

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

Datum uitspraak	14 oktober 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

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 hield een betaalrekening aan bij de bank. Vanwege het ontstaan van een ongeoorloofde debetstand heeft de bank op 28 april 2015 een achterstandscodering A laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De bank heeft de vordering op de consument administratief afgeboekt en heeft per 18 mei 2015 een bijzonderheidscodering 3 (afboeking) laten registreren. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank alsnog een bijzonderheidscodering 2 (opeising) laten registreren per 25 maart 2015. De achterstandscodering en de twee bijzonderheidscoderingen worden hierna gezamenlijk aangeduid als: de coderingen. De consument vordert verwijdering van de coderingen en een schadevergoeding. Volgens de consument zijn de coderingen onjuist en verouderd en heeft zij daardoor schade gelden. De commissie wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De consument stelt allereerst dat de coderingen niet technisch juist zijn. Volgens de consument mogen de coderingen maximaal 5 jaar zichtbaar zijn na beëindiging van de kredietrelatie, en zijn zij al meer dan 13 jaar zichtbaar. Daarnaast stelt de consument dat zij geen brieven over de achterstand heeft ontvangen omdat zij sinds 2014 is verhuisd naar België. Naar de commissie begrijpt, stelt zij daarmee de juistheid van de achterstandscodering A en de bijzonderheids-codering 2 aan de orde.

De coderingen zijn technisch juist

3.2 De commissie oordeelt dat de bank de coderingen niet hoeft te verwijderen, omdat deze technisch juist zijn. Om te beoordelen of de coderingen technisch juist zijn, toetst de commissie de coderingen onder andere aan het Algemeen Reglement CKI.

De coderingen zijn niet te lang zichtbaar

3.3 De eerste stelling van de consument is gebaseerd op een onjuist uitgangspunt. In het Algemeen Reglement CKI is bepaald dat de coderingen worden verwijderd 5 jaar na de werkelijke eind-datum,[1] en niet 5 jaar na beëindiging van de kredietrelatie. De consument heeft niet aangetoond dat de bank zich niet aan deze bepaling heeft gehouden. In dit geval is er namelijk nog geen sprake van een werkelijke einddatum omdat de vordering volgens de bank nog niet is betaald. Volgens de bank bedraagt de vordering nog ongeveer € 1.850,-. De consument heeft dit aanvankelijk betwist, maar later in de procedure heeft zij dit standpunt ingetrokken. Zij heeft vervolgens nog vragen gesteld over de grondslag van de vordering omdat het debetsaldo op de betaalrekening op 14 mei 2015 door de bank is aangezuiverd tot € 0,-. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende toegelicht dat dit een interne overboeking betrof om de betaalrekening te kunnen sluiten. Deze interne overboeking wijzigt de aard van de vordering niet. Die vloeit voort uit de overeenkomst van de betaalrekening.

De vooraankondigings- en opeisingsbrieven gelden als door de consument ontvangen

3.4 In het Algemeen Reglement CKI is daarnaast bepaald dat de bank vóór het plaatsen van achterstandscodering A de consument eerst schriftelijk moet waarschuwen dat het niet betalen leidt tot een registratie van de achterstand bij BKR.[2] En dat een bijzonderheidscode 2 moet worden geplaatst als de vordering is opgeëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten.[3]

---

[1] Zie artikel 14 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI.
[2] Zie artikel 39 lid 2 van het Algemeen Reglement CKI.
[3] Zie artikel 13 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI.

Deze bepalingen vereisen dat de bank een zogenaamde vooraankondigingsbrief en opeisingsbrief aan de consument heeft verzonden en dat de consument deze ook heeft ontvangen.

3.5 Hoewel de consument stelt dat zij in 2015 geen brieven van de bank heeft ontvangen, heeft de bank voldoende aangetoond dat zij de consument op 19 maart 2015 een vooraankondigingsbrief heeft gezonden en op 25 maart 2015 een opeisingsbrief. De bank heeft haar stellingen onderbouwd met stukken uit haar administratie. Deze brieven zijn verzonden naar het adres van de consument in [woonplaats] dat bij de bank bekend was. Hoewel de consument stelt dat zij op dat moment was verhuisd naar België, moeten de brieven toch als ontvangen worden beschouwd. De bank mocht namelijk redelijkerwijs aannemen dat zij de consument kon bereiken op het adres in [woonplaats][4]. De consument erkent ook dat dit haar voormalige adres was. Het niet bereiken van deze brieven is vervolgens het gevolg van het handelen van de consument.[5] De consument heeft namelijk niet gesteld of aangetoond dat zij haar nieuwe adres aan de bank heeft doorgegeven. Mogelijk heeft zij haar formele woonadres wel tijdig gewijzigd, maar de bank heeft geen toegang tot de Basisregistratie Natuurlijke Personen.

De commissie moet een belangenafweging uitvoeren

3.6 Vervolgens moet de commissie een belangenafweging uitvoeren. De consument stelt namelijk ook dat de coderingen niet meer proportioneel zijn, gelet op de omstandigheden en haar belang bij verwijdering. De consument doet hiermee een beroep op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[6] De AVG is van toepassing omdat de coderingen een verwerking van persoonsgegevens van de consument inhouden[7]. Omdat deze gegevens door de bank worden verwerkt op de grondslag 'gerechtvaardigd belang' kan de consument bezwaar maken tegen de verwerking. De bank moet dan de verwerking stoppen, en de coderingen verwijderen, tenzij de bank dwingende gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen van de consument.[8] Bij de belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

3.7 De commissie volgt de bank niet in haar stelling dat het feit dat de vordering van de bank nog niet is betaald, betekent dat de commissie niet toekomt aan een belangenafweging. Een werkelijke einddatum is niet vereist voor het maken van bezwaar tegen de coderingen.[9]

3.8 In dit geval is de uitkomst van deze belangenafweging dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan die van de consument.

---

[4] Zie Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ104.
[5] Zie artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek.
[6] Artikel 21 lid 1 AVG.
[7] Zie artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG.
[8] Zie artikel 6 lid 1, aanhef en onder f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.
[9] Zie artikel 14 lid 3 en lid 6 AVG.

Het belang van de consument

3.9 Het belang van de consument is gelegen in het verkrijgen van een hypothecaire financiering. Zij wil op termijn een woning kopen met haar partner, onder andere vanwege een kinderwens. Zij heeft zich georiënteerd op de aankoop van een woning maar de coderingen vormen hierbij een concrete belemmering. Volgens de consument zijn de coderingen niet meer proportioneel, gelet op de inmiddels verstreken tijd en de ingrijpende gevolgen van de coderingen voor het verkrijgen van financiering.

Het belang van de bank

3.10 Het belang van de bank betreft het beschermen van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor kredietverstrekkers. Volgens de bank is dit doel van de coderingen nog aanwezig en weegt dit in de gegeven omstandigheden zwaarder dan het belang van de consument.

De belangen van de bank wegen zwaarder

3.11 De bank heeft voldoende aangetoond dat zij dwingende gerechtvaardigde redenen heeft om de coderingen in stand te houden. Voor dit oordeel is het volgende van belang.

De vordering is nog niet betaald

3.12 Hoewel het hier gaat om een relatief lage vordering van ongeveer € 1.850,-, speelt het gegeven dat de vordering nog niet is betaald, een grote rol in de belangenafweging. Dit is relevante informatie voor kredietverstrekkers en de coderingen zorgen ervoor dat zij deze informatie in hun besluitvorming kunnen laten meewegen.

De vordering staat al langere tijd open

3.13 Naast het feit dat de consument de vordering van de bank nog niet heeft voldaan, weegt de commissie ook mee dat de consument tot op heden nagenoeg geen aflossingen heeft gedaan op de vordering. De commissie gaat ervan uit dat de consument in ieder geval sinds 2022 op de hoogte is van de vordering. Volgens informatie van de bank heeft de consument in de periode 2019 tot 2022 namelijk één betaling van € 100,- aan de deurwaarder verricht. De consument heeft niet betwist deze betaling te hebben gedaan. De consument stelt wel dat zij zich niet kan herinneren of er in de periode 2015 tot 2026 contact is geweest met de bank of met diens incassopartner, maar daarmee heeft zij de stellingen van de bank onvoldoende betwist.

De financiële situatie is nog niet structureel stabiel

3.14 Verder weegt de commissie mee dat zij op dit moment nog niet kan vaststellen dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. De consument ontvangt op dit moment een kleine uitkering uit een Belgisch ziekenfonds, zonder dat zicht is op wijziging van dit inkomen. Zij heeft daarnaast een klein bedrag aan spaargeld. De ruimte om een gezonde buffer op te bouwen om financiële tegenslagen op te bouwen, lijkt momenteel nagenoeg niet aanwezig.

Het belang van de consument is niet urgent

3.15 Hiertegenover staan de situatie en het belang van de consument om op termijn een woning te kopen. De commissie stelt vast dat dit belang op dit moment niet zodanig urgent of noodzakelijk is dat de coderingen daardoor vroegtijdig moeten worden verwijderd. De consument beschikt over woonruimte en het is de commissie niet gebleken dat de huidige woonsituatie van de consument niet voldoet. De enkele wens om op termijn een woning te kopen kan de beoordeling op dit moment niet in het voordeel van de consument laten omslaan. De belangen van de bank wegen daarmee zwaarder dan de belangen van de consument.

De bank hoeft geen schadevergoeding te betalen

3.16 De consument heeft een schadevergoeding gevorderd omdat haar financieringsmogelijkheden door de coderingen negatief worden beïnvloed. Omdat de registraties technisch juist zijn en op dit moment niet vroegtijdig hoeven te worden verwijderd, wijst de commissie de vordering tot schadevergoeding af.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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