Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0054

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	19 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Proportionaliteit. In verband met een ongeoorloofde roodstand heeft ING in 2013 een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR laten registreren. In juli 2025 heeft de consument de ongeoorloofde roodstand volledig aan ING terugbetaald. De consument vordert dat ING alle negatieve BKR-registraties op zijn naam verwijdert in verband met disproportionaliteit. Over de technische juistheid van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 beklaagt hij zich niet. De commissie oordeelt dat de belangen van ING op dit moment zwaarder wegen dan het belang van de consument en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ING; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ING.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. L. van Gulik, kantoorhoudende te Zoetermeer.

1.3 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.

1.4 De consument en ING hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij ING een betaalrekening gehad voor één van zijn ondernemingen (hierna: de betaalrekening).

2.2 ING heeft met betrekking tot de betaalrekening een roodstandfaciliteit op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.3 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder ING, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI.

2.4 ING heeft met betrekking tot de roodstandfaciliteit een achterstandscode A per 19 december 2013 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.5 ING heeft met betrekking tot de roodstandfaciliteit een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 19 december 2013 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.6 Op 31 oktober 2019 heeft de gemachtigde van de consument een e-mail naar de gemachtigde van ING gestuurd. In deze e-mail staat de volgende passage:

"(...) Vanwege een faillissement in 2004 heeft de heer [initialen en achternaam consument] *nog diverse openstaande schulden. Uit bijgaand overzicht blijkt dat de totale schulden nog ruim € 317.000 bedragen, exclusief rente en kosten. Zoals bekend heeft de heer [naam consument] onvoldoende middelen om deze schulden te kunnen voldoen. Dat blijkt ook wel nu de schulden al meer dan 15 jaar openstaan.*
De heer [naam consument] wil proberen dit faillissement en de schuldenlast uit het verleden achter zich laten. Waarschijnlijk kan hij inmiddels via familie en vrienden een bedrag van € 20.000 bij elkaar krijgen, wat gebruikt kan worden voor een mogelijke regeling. Namens de heer [naam consument] ben ik daarom aan het onderzoeken of een minnelijke regeling met de schuldeisers mogelijk is.

Als ik uit ga van een beschikbaar bedrag van € 20.000 zou dat betekenen dat er naar evenredigheid voor de ING Bank € 600 beschikbaar is. We begrijpen dat in vergelijking met de oorspronkelijke schuld het beschikbare bedrag beperkt is. Aan de andere kant is er echter al 15 jaar een openstaande schuld, waar op dit moment ook geen enkele partij beter van wordt. Wij verzoeken u aan te geven of u akkoord kunt gaan met een dergelijke regeling. (...)"

2.7 Partijen hebben geen overeenstemming bereikt over de betaling door de consument aan ING van een bedrag tegen finale kwijting.

2.8 Op 27 oktober 2020 heeft de gemachtigde van de consument een e-mail naar de gemachtigde van ING gestuurd. In deze e-mail staan de volgende passages:

"(...) Ik kan u wel meedelen dat de heer [achternaam consument] *inwoont bij zijn moeder en daarvoor € 550 aan huurvergoeding betaalt, hij voert zeker geen gezamenlijke huishouding met haar.*

Degene die het bedrag voor de regeling beschikbaar heeft wil stellen is inmiddels afgehaakt omdat het zo lang duurt, hier moeten we dus opnieuw naar een oplossing zoeken. (...)

In de e-mail staat dat het interessant kan zijn om op grond van de VTLB berekening een aanbod te accepteren tegen kwijtschelding van het restant.

Volgens de meegestuurde VLTB berekening bedraagt de afloscapaciteit € 214 per maand. Als we uitgaan van 60 maanden is dat € 12.814 in totaal.

Bijgaand een overzicht van de belastingdienst met de schulden, in totaal groot € 68.867 per september 2019. Volgens de SNS bedraagt haar vordering € 110.250. Uw vordering stellen we voor deze berekening op € 9.520, en met mogelijke andere schulden houden we geen rekening. Ik kom dan op een totaal aan schulden van € 188.637, met een beschikbaar bedrag van € 12.814, dat is afgerond 7%. Als de belastingdienst een dubbel percentage eist, wordt het percentage nog lager voor de overige schuldeisers.

Stel dat het beschikbaar bedrag in de toekomst zou stijgen naar € 500 per maand (bijna € 1.000 meer bruto salaris), dan leidt dat tot een totaal beschikbaar bedrag van maximaal € 30.000. Dat is 16% van de vorderingen (zonder dubbele percentages voor de belastingdienst) en voor uw vordering betekent dat een bedrag van € 1.523, nog steeds minder dan thans is aangeboden. (...)"

2.9 Partijen hebben wederom geen overeenstemming bereikt over de betaling door de consument aan ING van een bedrag tegen finale kwijting.

2.10 Op 4 juli 2025 heeft de consument de volledige ongeoorloofde roodstand aan ING voldaan. ING heeft met betrekking tot de roodstandfaciliteit een werkelijke einddatum per 7 juli 2025 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.11 Op 23 juli 2025 heeft de gemachtigde van de consument ING schriftelijk verzocht, samengevat, alle negatieve registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te (laten) verwijderen in verband met disproportionaliteit van deze registraties. Op 28 juli 2025 heeft ING het verzoek van de consument schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.

2.12 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.13 De consument vordert primair dat ING alle negatieve registraties die zij op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten opnemen (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Subsidiair vordert de consument dat ING de duur van de BKR-registraties verkort (tot 31 december 2025).

2.14 De consument vindt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn. In dit verband voert hij, samengevat, het volgende aan:

a. Het ontstaan van de financiële problemen van de consument houdt verband met een samenloop van omstandigheden en de complexe relatie van de consument met zijn vader. Door deze gebeurtenissen is de consument zowel mentaal als financieel uit balans geraakt.
b. De onderneming van de vader van de consument heeft in de jaren tachtig te maken gehad met een faillissement en zijn vader is in de gevangenis beland. Dit heeft de vader van de consument beschadigd en veranderd.

De moeder van de consument heeft de drie kinderen opgevoed en het was een zware tijd. De consument heeft een aantal jaren geen contact met zijn vader gehad.

c. Daarnaast is de dochter van de consument in 2012 geboren met een aandoening. Dit heeft geleid tot een periode van intensieve zorg met veel operaties en ziekenhuis-bezoeken.
d. Ondanks alles drijft de consument nu als zelfstandig ondernemer diverse bedrijven en heeft hij een zeer stabiele financiële situatie. Zijn partner is bij één van zijn ondernemingen in dienst als *operations manager* en verdient bruto € 5.401,24 per maand. In 2023 had de consument een verzamelinkomen van € 86.832,- en zijn partner € 21.751,-. In 2024 was dit voor de consument € 90.000,- en voor zijn partner € 65.521,-. Er kan in beide gevallen worden gesproken over een stabiel en bovenmodaal inkomen.
e. De coronacrisis heeft in 2020 weliswaar een grote impact gehad op één of meer van de ondernemingen van de consument, maar zijn bedrijven zijn er weer volledig bovenop gekomen en draaien weer goede cijfers. Een aandachtspunt is dat er in 2022 voor één of meer van de ondernemingen van de consument een grote afboeking heeft plaatsgevonden, wat cijfermatig over de jaren 2022 en 2023 als voorziening op de balans is gezet. Hierdoor is er op papier een negatief resultaat. De ondernemingen die het betrof, hebben deze tegenslag echter doorstaan, wat blijkt uit de cijfers van 2024 en de voorlopige cijfers van 2025. De ondernemingen van de consument hebben goede resultaten. Het salaris van de consument is daardoor toegenomen tot € 138.000,- per jaar.
f. De consument en zijn partner beschikken over een gedegen inkomen en zijn daarmee meer dan voldoende in staat om te voorzien in het levensonderhoud van hun gezin. Zij beschikken over een gezamenlijk spaarsaldo van ruim € 20.000,-. Daarnaast beschikt de consument over een cryptoportefeuille van € 34.638,46. Op de zakelijke rekeningen van de ondernemingen van de consument is ook nog een aanzienlijk bedrag beschikbaar.
g. De consument heeft niet meer te maken met schulden, betalingsachterstanden of andere problemen. In het CKI van Stichting BKR staan enkel de BKR-registraties. Er is geen reden meer om de consument nog langer te belemmeren in zijn financiële mogelijkheden. Hij hoeft niet meer tegen zichzelf beschermd te worden en de financiële sector hoeft ook niet meer tegen de consument te worden beschermd. De consument gaat bewust en verantwoord om met zijn financiën en sluit niet zonder meer kredieten af.
h. Ook vanwege het volgende heeft de consument een groot belang bij verwijdering van de BKR-registraties. De consument heeft een koopwoning in [plaatsnaam 1] gehad. Daar heeft hij vanaf december 2020 met zijn partner en vijf kinderen gewoond. Nu woont hij met zijn gezin van zeven personen in een huurwoning in [plaatsnaam 2] waarvoor hij maandelijks een huurprijs van € 6.250,- betaalt. Door de dubbele woonlasten (totaal ruim € 10.000,- per maand) heeft de financiële situatie van de consument onder behoorlijke druk gestaan. Los daarvan loopt het huurcontract van zijn huurwoning per 1 februari 2026 af.

Het tijdelijke huurcontract neemt voor de consument en zijn gezin de nodige stress mee. Inmiddels is de koopwoning in [plaatsnaam 1] verkocht. De consument en zijn partner hebben van de verhuurder van hun huurwoning de mogelijkheid gekregen om deze woning te kopen. Rekening houdend met een financieringsbehoefte van € 1.790.000,-, een overwaarde van de koopwoning van de consument van € 175.000,- en een spaarbuffer van nog eens € 175.000,-, hebben de consument en zijn partner een hypothecaire geldlening van € 1.440.000,- nodig. Op basis van hun inkomen en vermogen hebben zij een leencapaciteit van € 1.503.167,-. De BKR-registraties belemmeren de consument en zijn partner echter bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Dit blijkt uit de drie afwijzingen van kredietverstrekkers die de consument over heeft gelegd.

i. Gezien alle feiten en omstandigheden zijn er genoeg gronden om de registratietermijn van vijf jaar in te korten. Een termijn van anderhalf jaar lijkt, gezien de omstandigheden van het geval, proportioneel.

Het verweer van ING

2.15 ING voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 In deze zaak gaat het erom of ING de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat ING als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen ING en Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[1] ING is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

[1] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.

3.3 De commissie zal de vordering van de consument dus (mede) moeten beoordelen op grond van de AVG en de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 aanhef en sub f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[2] 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 op basis van artikel 6 lid 1 aanhef en sub f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft 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]

3.5 De commissie zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van ING bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4] De commissie stelt vast dat de consument *niet* klaagt over de technische juistheid van de BKR-registraties en zal daarom direct overgaan tot die belangenafweging.

De wederzijdse belangen van partijen

3.6 Onder 2.14 en 2.15 is weergegeven wat het standpunt van de consument in dit verband is.

3.7 Daartegenover neemt ING het standpunt in, samengevat, dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat het belang van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleert boven het belang van de consument bij verwijdering ervan.

3.8 ING voert in dit verband aan dat het doel van kredietregistratie tweeledig is. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

---

[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 onder c AVG. Naast de andere wetsartikelen die in deze uitspraak worden aangehaald is dit wetsartikel te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.
[4] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Een registratie in het CKI dient volgens ING dus zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan ING besluiten om een registratie in het CKI aan te passen of te verwijderen. ING doet dat op basis van een belangenafweging.

3.9 ING vindt dat geconcludeerd kan worden dat de consument zijn schuld aan de bank voor een periode van twintig jaar bewust onbetaald heeft gelaten en enkel tot betaling is overgegaan omdat de BKR-registraties hem hinderden bij het verkrijgen van een hypothecaire financiering. Volgens ING presenteert de consument zijn situatie nu alsof hij al lange tijd financieel stabiel is en het niet aan hem te wijten is dat hij zijn schuld aan de bank niet eerder heeft voldaan, een standpunt waarvoor volgens ING geen onderbouwing te vinden is in het dossier. Volgens ING is het ook onbekend of de andere schulden die de consument lange tijd heeft gehad, inmiddels zijn afgewikkeld, en, zo ja, op welke wijze. ING constateert dat de consument in 2014 nog opgave deed van een schuld van € 384.959,71 en in 2019 van € 317.000,-, terwijl in 2020 gesproken werd over een totale schuldenlast van € 188.000,-. Volgens ING is niet gebleken dat de consument deze schulden heeft afgelost.

3.10 Verder is ING van mening dat de consument bewust ervoor heeft gekozen om niet zijn schuld aan ING af te lossen, maar wel te investeren in crypto (volgens ING voor € 36.800,-) en horloges (volgens ING voor € 26.200,-) en een auto te kopen (volgens ING met een waarde van € 48.500,-). Volgens ING kunnen er op zijn minst vraagtekens worden geplaatst bij de betalingsmoraliteit van de consument. Daarnaast vindt ING dat het spaarsaldo van de consument een momentopname is en dat er niet kan worden gesproken van financiële stabiliteit van de consument.

3.11 Wat betreft de wens van de consument en zijn partner om de woning die zij op dit moment huren, te kopen, stelt ING dat de consument een koopwoning heeft gehad. Blijkbaar is het de consument gelukt om, ondanks de BKR-registraties, een woning te kopen, aldus ING. Daarnaast voert ING aan dat het de consument ook gelukt is om de woning die hij met zijn gezin bewoont, ondanks de BKR-registraties, te huren. Hieruit blijkt volgens ING dat het voor de consument ondanks de BKR-registraties goed mogelijk is om woonruimte te verkrijgen.

3.12 Verder licht ING toe dat sinds het volledig terugbetalen door de consument van de ongeoorloofde roodstand nog maar enkele maanden zijn verstreken. Volgens ING hebben de BKR-registraties nu nog een belangrijke signaalfunctie. ING vindt de bewaartermijn van vijf jaar die Stichting BKR hanteert voor een registratie in het CKI heel redelijk en is van mening dat deze termijn in principe niet verkort moet worden. Volgens ING heeft de termijn van vijf jaar tot doel om kredietaanbieders in de gelegenheid te stellen om een krediet-aanvraag goed te kunnen beoordelen op basis van relevante gebeurtenissen die zich in het recente verleden hebben voorgedaan. Daarnaast heeft de minister van Financiën volgens ING aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot krediet-registratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar.

ING is bovendien van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen.

3.13 Voorts vestigt ING de aandacht op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. ING voert aan dat de bewaartermijn van vijf jaren er niet voor niets is. Het bewaren van gegevens gedurende een bepaalde termijn is noodzakelijk omdat de betalingsmoraal van de consument een belangrijke rol speelt, aldus ING. Volgens ING moet de bewaartermijn een minimumduur hebben om werkzaam te zijn. Ook wijst ING op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR. ING wijst erop dat daarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.14 De commissie is van oordeel dat ING voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.15 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De gemachtigde van de consument heeft dat uitgebreid beschreven in haar brief aan Kifid van 28 augustus 2025 en het blijkt ook uit de andere stukken die onderdeel zijn van het procesdossier. Gelet daarop is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument lange tijd in een problematische schuldensituatie verkeerde. Daarnaast is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat deze problematische schuldensituatie lang (in ieder geval meer dan vijftien jaar) heeft geduurd. Uit het dossier blijkt dat de rechtbank de consument op 27 juli 2004 in staat van faillissement heeft verklaard. Uit de e-mail van 31 oktober 2019 van de gemachtigde van de consument aan ING, waarvan hiervoor onder 2.6 een passage is opgenomen, blijkt dat de consument op dat moment nog een schuld van ruim € 317.000,- had. Dit alles weegt bij de belangenafweging van de commissie zwaar mee in het nadeel van de consument. Hoezeer de commissie ook begrip heeft voor de moeilijke periode die de consument heeft doorgemaakt zowel op persoonlijk als op zakelijk vlak, die omstandigheden liggen in zijn risicosfeer.

3.16 Wat in het voordeel van de consument pleit is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert. Ook de omstandigheid dat de consument de ongeoorloofde roodstand inmiddels aan ING heeft terugbetaald, weegt mee in zijn voordeel.

Vanwege de lange periode dat de terugbetaling heeft geduurd legt dit echter slechts een beperkt gewicht in de schaal.

3.17 Voor de commissie is verder niet komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment *structureel* voldoende stabiel is. De consument heeft weliswaar stukken in het geding gebracht waaruit blijkt dat hij op dit moment een goed inkomen heeft en zijn partner ook. Uit de e-mail van 27 oktober 2020 van de gemachtigde van de consument aan ING, waarvan hiervoor onder 2.8 passages zijn opgenomen, blijkt echter dat hij op dat moment bij zijn moeder inwoonde, dat hij hiervoor € 550,- aan huur betaalde en dat hij met zijn toenmalige salaris een afloscapaciteit van € 214,- per maand had. De commissie constateert dat die situatie zo'n vijf jaar geleden nog speelde. Daar komt bij dat het huidige inkomen van de consument direct is terug te herleiden tot het resultaat van de ondernemingen die de consument drijft. Met betrekking tot één of meer van zijn ondernemingen stelt hij dat deze bedrijven last hebben gehad van de coronacrisis, maar dat het nu weer goed gaat. Verder voert de consument aan dat er in 2022 voor één of meer van zijn ondernemingen een grote afboeking heeft plaatsgevonden, waardoor er op papier een negatief resultaat is. Gelet op het voorgaande kan naar het oordeel van de commissie niet worden geconcludeerd dat de financiële situatie van de consument op dit moment *structureel* stabiel is. Bij dit oordeel is ook van belang dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de consument al zijn schulden inmiddels heeft afgelost. ING vraagt in haar verweerschrift terecht aandacht voor dit aspect, maar de consument is er in de repliek niet meer op teruggekomen, wat toen wel op zijn weg had gelegen.

3.18 Met betrekking tot de wens van de consument en zijn partner om de woning die zij nu huren te kopen, is de commissie van oordeel deze wens niet een zodanig zwaarwegend belang vormt dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De gemachtigde van de consument stelt in haar brief aan Kifid van 28 augustus 2025 weliswaar dat de huurovereenkomst op 1 februari 2026 afloopt. Niet gesteld of gebleken is echter dat de consument en zijn gezin de woning op die datum ook daadwerkelijk moeten hebben verlaten.

3.19 De overige argumenten die de consument in dit verband aanvoert, zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende (schrijnende) feiten en omstandigheden om de belangen-afweging op dit moment in zijn voordeel te kunnen laten uitvallen.

3.20 Van groot belang is voor de commissie ten slotte nog het volgende. Vast staat dat de consument de ongeoorloofde roodstand op 4 juli 2025 volledig aan ING heeft terugbetaald en dat de werkelijke einddatum van de ongeoorloofde roodstand van 7 juli 2025 is. Dit betekent dat van de bewaartermijn van vijf jaar nauwelijks een half jaar is verstreken. Daarmee komt in dit geval een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg. Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen potentiële kredietverstrekkers nog langer op de hoogte te zijn van zijn betaalhistorie.

Als een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument dan (nog) financieel stabiel is, kan ING bij een nieuw verzoek van de consument mogelijk een andere afweging maken.

Conclusie

3.21 De conclusie is dat ING de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 zes 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 twee 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 twee 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/ .

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 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding”);
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking”);
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid”);
   e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is;

persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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 AVG

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.

(...)