Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0732

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

Datum uitspraak	28 juli 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
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 2022 was sprake van een ongeoorloofde betalingsachterstand op de lening van de consument bij de bank, alsmede van een ongeoorloofde roodstand op zijn betaalrekening. De bank heeft vervolgens in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) negatieve registraties op naam van de consument geplaatst. Voor de lening betreft het een herstelde A-codering uit 2022 en een A2-codering uit 2023, met als werkelijke einddatum 13 januari 2026. Voor de betaalrekening betreft het een A12-codering uit 2022 en 2023, met als werkelijke einddatum 14 januari 2026. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties, omdat deze de opname van de overwaarde van zijn woning belemmeren. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan die van de consument. Daarbij weegt mee dat de schuld pas zeer recent is afgelost en dat geen sprake is van een duurzaam stabiele financiële situatie, nu de consument de overwaarde van zijn woning onder meer wenst te gebruiken voor de aflossing van een openstaande schuld. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De commissie moet een belangenafweging maken

3.1 De negatieve registraties die op naam van de consument zijn geregistreerd, zijn op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (verder: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens.[1] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is 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.[2] De rechtmatigheid van de negatieve registraties op naam van de consument berust op deze grondslag (*'gerechtvaardigd belang'*).[3]

3.2 De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4] 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.[5] 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.

3.3 De commissie moet dus op basis van de AVG een belangenafweging 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

3.4 De negatieve BKR-registraties belemmeren de consument bij het opnemen van de overwaarde van zijn woning. De consument heeft gesteld de overwaarde te willen gebruiken voor de aflossing van een openstaande belastingschuld die is ontstaan als gevolg van te veel ontvangen kinderopvangtoeslag. Volgens de consument behoort een betalingsregeling met de Belastingdienst weliswaar tot de mogelijkheden, maar is het, gelet op de omvang van de schuld, niet haalbaar deze binnen de door de Belastingdienst gestelde termijn van twee jaar volledig af te lossen.

3.5 De consument heeft verder aangevoerd dat het uitblijven van aflossing van de belastingschuld mogelijk kan leiden tot een gedwongen verkoop van zijn woning.

---

[1] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 21 lid 1 AVG.

Daarbij heeft de consument erop gewezen dat hij twee minderjarige kinderen heeft. Volgens de consument brengt een eventuele gedwongen verkoop grote onzekerheid met zich mee, omdat het door de negatieve BKR-registraties zeer moeilijk is om in aanmerking te komen voor een andere koop- of huurwoning. De consument stelt zich daarom op het standpunt dat sprake is van een zwaarwegend en acuut belang, waardoor de handhaving van de negatieve BKR-registraties in zijn geval niet proportioneel is.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument.

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog in stand te houden. Het belang van de bank, zoals door haar aangevoerd, is namelijk bescherming van de consument tegen overkreditering en beperking van financiële risico's voor potentiële kredietverstrekkers. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Ook de belangen van andere krediet-aanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.7 De commissie volgt het standpunt van de bank dat potentiële kredietverstrekkers op dit moment nog kennis moeten kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie is voldoende komen vast te staan dat sprake is geweest van een langdurige betalingsachterstand en dat gemaakte betalingsafspraken meermaals niet zijn nagekomen. De consument heeft aangevoerd dat de betalingsachterstanden zijn ontstaan in een periode waarin zich ingrijpende gebeurtenissen in zijn privésfeer hebben voorgedaan. Hoe vervelend ook, deze omstandigheden liggen wel in de risicosfeer van de consument. Daarnaast stelt de consument dat de aflossing van de openstaande bedragen langer heeft geduurd als gevolg van miscommunicatie over een dubbele betaling. Volgens de consument heeft hij na deze betaling geen verdere berichtgeving van de bank ontvangen. Hieruit heeft hij ten onrechte geconcludeerd dat de vorderingen volledig waren voldaan. De commissie is van oordeel dat ook deze omstandigheden voor rekening en risico van de consument komen en daarom niet in zijn voordeel kunnen meewegen bij de belangenafweging.

3.8 Daarnaast is van belang dat de bewaartermijn van de registraties pas recent is aangevangen, nu de openstaande bedragen pas begin dit jaar zijn afgelost. Er is daarmee nog geen half jaar van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Er kan verder nog niet worden gesproken van een duurzaam financieel stabiele situatie. Niet alleen omdat de vordering pas recent is voldaan, maar ook omdat sprake is van een openstaande belastingschuld, die de consument niet binnen twee jaar kan voldoen.

Verder heeft de consument aangevoerd dat hij sinds 2025 en 2026 actief bezig is geweest zijn financiële situatie te herstellen, waaruit blijkt dat deze in ieder geval tot voor kort nog niet stabiel was.

3.9 Hoewel de commissie begrip heeft voor de omstandigheden die de consument naar voren heeft gebracht, is zij van oordeel dat de bank niet gehouden is de negatieve BKR-registraties te verwijderen. Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties weegt in dit geval niet zwaarder dan het belang dat is gediend met handhaving daarvan. Naar het oordeel van de commissie is evenmin sprake van zodanige bijzondere omstandigheden dat een vroegtijdige verwijdering van de registraties gerechtvaardigd is. Daarbij acht de commissie van belang dat onvoldoende is komen vast te staan dat de Belastingdienst daadwerkelijk tot verkoop van de woning zal overgaan bij het niet (tijdig) aflossen van de vordering.

3.10 De commissie wijst er wel op dat, indien een aanzienlijk langer deel van de bewaartermijn is verstreken en de consument zich in een duurzaam stabiele financiële situatie bevindt zonder problematische schulden of betalingsachterstanden, dit voor de bank aanleiding kan zijn een nieuw verzoek tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties opnieuw te beoordelen. In dat geval kan de belangenafweging mogelijk anders uitvallen.

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