Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1135

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. I Pril, secretaris)

Datum uitspraak	5 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Niet-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 en 3) het verweerschrift 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Op 28 november 2018 heeft de bank vanwege een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening op naam van de consument een A-code (achterstand) en een code 2 (opeising) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 24 april 2024 is door de bank een code 3 geregistreerd (afboeking) en de werkelijke einddatum. De bank heeft het verzoek van de consument om zijn BKR-registratie (hierna: de codering) te verwijderen, afgewezen. De consument is het daar niet mee eens. Hij vindt dat de bank zijn belangen onvoldoende heeft meegewogen. Zijn bewindvoeringstraject is succesvol afgerond, hij is financieel stabiel en hij wil een hypotheek zodat hij zijn woonprobleem kan oplossen. De commissie heeft de belangen afgewogen en is van oordeel dat de codering langer moet blijven staan. De vordering wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De bank hoeft de codering niet te verwijderen

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de codering door de bank terecht is geplaatst en daarmee technisch juist is.

3.2 De commissie oordeelt dat de bank de codering niet hoeft te verwijderen. Dit volgt uit de belangenafweging die de commissie heeft gemaakt tussen enerzijds de belangen van de consument en anderzijds de belangen van de bank. De codering houdt een verwerking van persoonsgegevens in als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[1] De verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank) verwerkt deze gegevens wanneer dit volgens haar noodzakelijk is voor de behartiging van haar eigen belangen en/of voor de behartiging van belangen van derde partijen.[2] De consument heeft wel het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking.[3] Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke dwingende gerechtvaardigde belangen voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan, dan hoeft de verwerkingsverantwoordelijke de verwerking van de codering niet te staken of de persoons gegevens van de consument te verwijderen.

Het belang van de consument

3.3 De consument heeft aangevoerd dat zijn persoonlijke en financiële omstandigheden inmiddels zijn verbeterd. Hij wijst erop dat zijn beschermingsbewind door de rechter is beëindigd, hij een vast dienstverband heeft, een stabiel inkomen en sinds de afwikkeling van de schuld zich geen nieuwe betalingsproblemen hebben voorgedaan. Daarnaast stelt hij dat de codering hem belemmert bij het verkrijgen van een hypotheek voor een grotere woning.

Het belang van de bank

3.4 Het belang van de bank is gelijk aan het doel van BKR.[4] Dit belang houdt in dat de bank en andere kredietaanbieders worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de bescherming van de consument zelf tegen overkreditering. Als de consument de wens heeft om een nieuw krediet af te sluiten, is het belangrijk dat zijn beoogde kredietverstrekker een gedegen afweging kan maken op basis van alle relevante feiten van het heden en verleden.

---

[1] Artikel 4 onder 1 en 4 AVG. Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Artikel 17 en artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Zie artikel 3 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI.

Belangenafweging

3.5 De commissie erkent dat ongeveer tweeënhalf jaar zijn verstreken sinds de einddatum van 24 april 2024. Dat gegeven werkt in het voordeel van de consument. Ook weegt mee dat de consument al enkele jaren een vast inkomen heeft en dat uit het dossier niet blijkt dat er nieuwe betalingsachterstanden zijn sinds de afwikkeling van de schuld. De schuld zou, volgens de consument, zijn ontstaan toen hij net in Nederland was, de Nederlandse taal niet sprak en werkloos was. Deze omstandigheden zijn echter onvoldoende om op grond daarvan te oordelen dat handhaving van de codering disproportioneel is.

3.6 De commissie is het met de bank eens dat potentiële kredietverstrekkers nog steeds een belang hebben bij inzicht in de betaalhistorie van de consument. Ook is niet gebleken dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering. Anders dan in zaken waarin slechts sprake is van een beperkte of kortdurende betalingsachterstand, heeft de consument jarenlang te maken gehad met een problematische schuldsituatie. Die situatie is uiteindelijk beëindigd door een schuldhulpregeling waarbij schuldeisers aanzienlijke afboekingen hebben moeten accepteren. De bank heeft onweersproken gesteld dat de totale schuldenlast meer dan € 77.000,- bedroeg en dat aan haar in het kader van de schuldregeling € 2,66 (oftewel 0,93% van haar vordering) tegen finale kwijting is aangeboden. Omdat de consument geen afloscapaciteit bood, is de bank hiermee akkoord gegaan. Dit bevestigt het beeld dat sprake is geweest van een bredere, ernstige schuldenproblematiek. Mede door de afboekingen door schuldeisers is de consument nu in een financieel betere positie geraakt. Maar of daadwerkelijk sprake is van een duurzaam financieel stabiele situatie is door de consument niet voldoende onderbouwd bijvoorbeeld door aan te tonen dat er spaarvermogen is om financiële tegenvallers op te vangen. De financiële situatie van de consument is naar het oordeel van de commissie daarom nog te kwetsbaar en rechtvaardigt dat potentiële kredietverstrekkers op dit moment en in de nabije toekomst, op de hoogte zijn van zijn betaalhistorie.

3.7 De consument heeft daarnaast onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij in de toekomst zodanige problemen zal ondervinden van de codering, dat verwijdering of verkorting van de bewaartermijn van de codering nu rechtvaardigt. In dit kader is ook van belang dat hij nog een andere negatieve codering op zijn naam heeft staan.

3.8 De commissie begrijpt dat de consument de codering als een belangrijke belemmering ervaart bij het opheffen van de woonnood voor zijn gezin met opgroeiende kinderen. Ook heeft de commissie kennisgenomen van zijn stelling dat door de enorme krapte een sociale huurwoning onmogelijk is. Dat belang is reëel en verdient gewicht in de belangenafweging. Maar in de omstandigheden van dit geval is dat belang niet zodanig zwaarwegend dat van de bank nu al kan worden verlangd de codering voortijdig te verwijderen. Dat er sprake zou zijn van een acute woningnood is wel gesteld, maar niet onderbouwd met objectieve bewijsstukken.

Ook is niet onderbouwd waarom het betrekken van een andere huurwoning het woonprobleem niet kan oplossen. Zonder nadere onderbouwing weegt dit belang nu onvoldoende zwaar om voortijdige verwijdering te rechtvaardigen.

Een toekomstige belangenafweging kan anders uitpakken

3.9 De commissie sluit niet uit dat op het moment dat meer tijd is verstreken, de financiële positie van de consument (nog) stabiel is, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en hij een belang heeft, de belangenafweging anders uitvalt. Het staat hem vrij na verloop van tijd een nieuw verwijderingsverzoek bij de bank in te dienen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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