Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0606

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

1. De 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de op 2 maart 2026 na de hoorzitting toegestuurde aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie daarop van de bank van 11 maart 2026.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. L. van Gulik werkzaam bij Dynamiet Nederland B.V.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn hiervoor genoemde vertegenwoordiger. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 1] en [naam 2] van het Specialistenteam Center of Expertise BKR.

1.4 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 heeft in het verleden met de bank een zakelijk krediet afgesloten waarop achterstanden in de betaling van de termijnen zijn ontstaan. Aan de registratie van dit krediet heeft de bank in het CKI[1] van het BKR[2] per 5 november 2019 de bijzonderheidscodering 2 (opeising) en per 16 maart 2020 een A (achterstandscodering) met 12 december 2024 als werkelijke einddatum laten toevoegen omdat de schuld toen helemaal was afbetaald.

[1] Centraal Krediet Informatiesysteem.
[2] Bureau Krediet Registratie.

De commissie is van oordeel dat de vordering van consument om de negatieve BKR-registraties (hierna: de registraties) vroegtijdig te laten verwijderen vanwege disproportionaliteit, toegewezen moet worden. In dit specifieke geval heeft de bank niet aangetoond dat haar belangen tot handhaving van deze registraties zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering ervan.

3. De beoordeling

Wat partijen verdeeld houdt

3.1 De consument vordert dat de bank de registraties vroegtijdig zal verwijderen of dat de bewaartermijn wordt verkort tot 12 december 2025. De consument vindt handhaving van de registraties niet proportioneel. Over de technische juistheid klaagt hij niet. De bank voert verweer tegen de vordering van de consument omdat zij vindt dat de registraties wel proportioneel zijn en het belang van de bank om de registraties te handhaven zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan.

Juridisch kader

3.2 De aan de naam van de consument gekoppelde registraties zijn op grond van Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) een verwerking van persoonsgegevens.[3] De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig als en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging 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.[4] De rechtmatigheid van de registraties op naam van de consument is op deze grondslag gebaseerd ('gerechtvaardigd belang'). [5]

3.3 De betrokkene (de consument dus) heeft echter te allen tijde het recht om vanwege zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens op grond van een 'gerechtvaardigd belang'.[6]

3.4 De verwerkingsverantwoordelijke (de bank in dit geval) 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.

---

[3] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 AVG en artikel 5 lid 1 AVG waarin staat waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.
[4] Artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[5] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Artikel 21 lid 1 AVG.

Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

3.5 De commissie zal dus op basis van de AVG een belangenafweging moeten maken tussen aan de ene kant het belang van de bank bij handhaving van de registraties en aan de andere kant het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De bank moet de registraties verwijderen

3.6 De bank is van mening dat de consument en de financiële sector tegen overkreditering moeten worden beschermd en dat potentiële kredietverstrekkers inzicht dienen te hebben in de betaalhistorie van de consument. De bank heeft begrip voor het belang van de consument, maar vindt dat zijn verzoek te vroeg komt. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties, afgewogen tegen de belangen van de consument, te handhaven.

De belangenafweging valt in dit geval in het voordeel van de consument uit

3.7 Uit de door de consument aangeleverde financiële gegevens van zijn onderneming over de jaren 2021 tot en met 2025 leidt de commissie af dat hij daarmee in staat is om in zijn levensonderhoud te voorzien. De commissie leidt hieruit ook af dat hij in staat is geweest om de schuld aan de bank helemaal af te betalen. Zijn schuld aan een andere schuldeiser, de belastingdienst, heeft de consument ook afbetaald. Verder is gesteld noch gebleken dat de consument nu te maken heeft met problematische schulden of achterstanden. Dit alles weegt in het voordeel van de consument mee.

3.8 Hier staat tegenover dat de schuld aan de bank al geruime tijd geleden is ontstaan, de invordering veel tijd in beslag nam, de schuld pas in december 2024 is voldaan waarmee van de bewaartermijn pas een relatief korte periode is verstreken. Dat – zoals de consument heeft toegelicht – de opbouw van zijn onderneming samenviel met een langdurig en intensief zorgtraject van zijn ouders die inmiddels zijn overleden zijn weliswaar tragische persoonlijke omstandigheden, maar deze persoonlijke omstandigheden vallen buiten de invloedsfeer van de bank.

3.9 Het belang van de consument om verwijdering van de registraties houdt echter verband met het overlijden van zijn ouders, het gaat om het behoud van de woning van de ouders door de consument. De consument is namelijk vanaf 2014 met zijn gezin bij zijn ouders gaan inwonen. Vanaf februari 2024 – na het overlijden van beide ouders – dienen de consument en zijn zuster de nalatenschap, waar deze woning onderdeel van uitmaakt, af te wikkelen. De zuster heeft geschreven de woning aan de consument te gunnen, maar ze wil op korte termijn uitgekocht worden vanwege persoonlijke redenen.

[7] Artikel 17 lid 1 en onder c AVG.

De consument wil de woning behouden en zijn zuster uitkopen, maar hij kan vanwege de registraties geen hypothecaire financiering afsluiten. Gaandeweg deze procedure heeft de consument laten weten dat hij samen met zijn zoon deze financiering wil afsluiten. Als het niet lukt om de woning te behouden, dan zal de woning verkocht moeten worden en moet de consument andere woonruimte gaan zoeken. Of het vinden van andere woonruimte zal lukken, is vanwege de huidige woningmarkt onzeker.

3.10 De reden voor de commissie om de belangenafweging in dit bijzondere geval en op dit moment in het voordeel van de consument uit te laten vallen houdt verband met het bijzondere feit dat de woning de consument al voor de helft in eigendom toebehoort. De consument beschikt hiermee over vermogen én woonruimte. Hierbij acht de commissie van belang dat er geen problematische schulden of achterstanden zijn en de consument voldoende financieel stabiel is. Dat de consument vanwege de afbetaling van de schuld aan de bank zijn spaarbuffer weer moet opbouwen, acht de commissie in dit geval voorstelbaar. Dat de consument gaandeweg deze procedure heeft besloten om samen met zijn zoon een financiering aan te vragen, leidt niet tot een ander oordeel. Zoals hiervoor al is overwogen heeft de consument aan de hand van de aangeleverde financiële gegevens van zijn onderneming aangetoond dat hij zelfstandig in staat is om in zijn levensonderhoud te voorzien.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties die aan de naam van de consument zijn gekoppeld laat verwijderen binnen 2 weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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