

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0737

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	19 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid en niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht (deels) niet behandelbaar en vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

In 2021 zijn meerdere betalingen verricht met de creditcard van de consument, die was gekoppeld aan zijn betaalrekening bij de bank. De consument heeft deze transacties betwist en de bank verzocht om terugbetaling daarvan. Volgens de consument is hij slachtoffer geworden van identiteitsfraude. De bank stelt daarentegen dat de betalingen wel door de consument zijn verricht en daarom heeft zij de betalingen niet vergoed. Omdat de bank vermoedt dat de consument verschillende valse (schade)claims heeft gedaan, heeft zij de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR). Daarnaast heeft de bank, vanwege een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening, een BKR-registratie geplaatst. De consument vordert vergoeding van de betwiste transacties alsmede verwijdering van de IVR- en BKR-registratie. De commissie oordeelt dat de klacht over de betwiste transacties en de IVR-registratie niet-behandelbaar is, omdat deze te laat is ingediend bij Kifid. Wat betreft de klacht over de BKR-registraties (A en 2) is de commissie van oordeel dat de bijzonderheidscode 2 technisch onjuist is en daarom moet worden verwijderd. Ook heeft de commissie ten aanzien van de achterstandscore een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van die registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van deze registratie zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering inzake de BKR-registraties wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De consument heeft bij Kifid twee klachten ingediend over de bank. Deze klachten zijn bij Kifid geregistreerd onder nummers [dossiernummer 1] en [dossiernummer 2]. Vanwege de nauwe samenhang tussen deze klachten, heeft de behandelend commissie, verder te noemen de commissie, besloten om deze klachten gezamenlijk te behandelen.
- 1.2 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) de klachtformulieren 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.

- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juni 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], afdeling legal en mevrouw [naam 2], Operations Professional.
- 1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Opmerking vooraf

- 2.1 De commissie merkt allereerst op dat partijen over en weer de nodige feiten en argumenten naar voren hebben gebracht en op elkaars standpunten hebben gereageerd. In deze uitspraak zal de commissie zich beperken tot de kern van de twee klachten, zoals hierna uiteengezet. Slechts de voor de beoordeling relevante feiten worden vermeld. Dit neemt niet weg dat de commissie kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die door partijen naar voren zijn gebracht.

Wat is er gebeurd?

- 2.2 De consument hield met zijn echtgenote een en/of-betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan bij de bank. Aan deze betaalrekening was een creditcard gekoppeld, waarvan de uitgaven maandelijks ten laste van de betaalrekening werden afgeschreven. Ook had (de onderneming van) de consument een zakelijke betaalrekening bij de bank. De consument maakte gebruik van internetbankieren (MijnING) en de mobiel bankieren app van de bank.
- 2.3 Op 6 september 2021 is een bedrag van € 2.479,64 afgeschreven van de betaalrekening. Deze afschrijving had te maken met betalingen die met de creditcard hadden plaatsgevonden. De consument heeft over deze afschrijving op 7 september 2021 telefonisch contact opgenomen met de bank en gemeld dat hij deze betalingen niet heeft gedaan. Hierop heeft de bank de creditcard geblokkeerd. Op 14 september 2021 is de bank gebeld. De bank ging ervan uit dat zij met de consument in gesprek was. Tijdens dit gesprek werd aangegeven dat de creditcardtransacties toch werden herkend, waarop de bank de creditcard heeft gedeblokkeerd.
- 2.4 Op 5 oktober 2021 is een bedrag van € 2.492,44 afgeschreven van de betaalrekening. Deze afschrijving had te maken met betalingen die met de creditcard hadden plaatsgevonden. De consument heeft vervolgens contact opgenomen met de bank over de afschrijving.
- 2.5 Op 30 november 2021 heeft de consument contact opgenomen met de bank omdat er op 27 november 2021 met de betaalpas van de zakelijke betaalrekening twee geldopnames (in totaal € 3.250,-) hadden plaatsvonden, die de consument niet herkende.

- 2.6 Op 9 maart 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Omdat de consument hierop geen reactie heeft ontvangen, heeft hij op 29 april 2022 opnieuw een klacht ingediend bij de bank. In zijn brief verzoekt de consument o.a. om vergoeding van de betwiste creditcard- en betaalpastransacties, omdat er sprake is van fraude.
- 2.7 Per brief van 10 augustus 2022 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zijn persoonsgegevens naar voren zijn gekomen in een onderzoek naar fraude omdat hij schade als gevolg van creditcard- en betaalpastransacties heeft gemeld. In die brief schrijft de bank ook dat zij de bankrelatie zal gaan beëindigen omdat de bank een redelijk vermoeden heeft dat er sprake is van valse claims. Verder schrijft de bank dat in verband hiermee de betaalrekening per 24 augustus 2022 wordt geblokkeerd en dat de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar worden opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR).
- 2.8 In zijn brief van 22 augustus 2022 aan de bank heeft de consument verklaard dat hij zich niet schuldig heeft gemaakt aan de gestelde fraude. Tevens heeft hij daarin bezwaar gemaakt tegen zowel de blokkade als de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR. Daarnaast heeft hij in die brief de bank verzocht om de betwiste creditcardtransacties te vergoeden. Tot slot heeft de consument daarin aangegeven dat hij een klacht bij Kifid zal indienen indien de bank geen gehoor geeft aan zijn verzoeken.
- 2.9 Op 12 september 2022 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van identiteitsfraude. Door een interne vertraging bij de politie is deze aangifte pas op 14 februari 2024 definitief gemaakt.
- 2.10 Bij brief van 28 september 2022 heeft de bank gereageerd op de brief van de consument van 22 augustus 2022. In deze brief heeft de bank nader toegelicht waarop het vermoeden van fraude is gebaseerd en het bezwaar van de consument afgewezen. Ook heeft de bank daarin aangekondigd dat de bankrelatie binnen drie maanden na dagtekening van de brief wordt beëindigd. Ook is de consument er in die brief op gewezen dat hij tegen dit besluit in beroep kan gaan bij de directie van de bank.
- 2.11 Per brief van 3 november 2022 heeft de consument bij de directie van de bank bezwaar gemaakt tegen de beëindiging van de bankrelatie. Per brief van 20 december 2022 heeft (de directie van) de bank het bezwaar van de consument afgewezen en verwezen naar Kifid. Deze brief is door de bank naar de consument gemaild.
- 2.12 Vanaf september 2022 is sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening. Op 7 december 2022 heeft de bank via een bericht in de berichteninbox van het Internetbankieren (hierna: de berichteninbox) het tekort op de betaalrekening opgeëist en gewaarschuwd dat zij betalingsachterstanden moet melden bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). In verband met de opeising heeft de bank op 7 december 2022 een bijzonderheidscode 2 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR geplaatst.

Per brief van 8 december 2022 heeft de bank de consument verzocht om het saldotekort binnen twee weken te voldoen. Ook heeft de bank de consument er in die brief op gewezen dat bij het uitblijven van betalingen de bank verplicht is de achterstand te melden bij BKR. Op 3 januari 2023 heeft de bank een achterstandscade (A) laten registreren in het CKI. Omdat de consument niet betaalde, heeft de bank haar vordering (€ 1.041,85) ter incasso overgedragen aan een incassobureau. De consument is door het incassobureau verschillende keren gesommeerd de vordering te voldoen. Omdat betaling is uitgebleven, heeft de bank de consument in april 2024 gedagvaard. Eind april 2024 heeft de consument de openstaande vordering (€ 1.216,-) onder protest voldaan. Hierop heeft de bank de dagvaardingsprocedure ingetrokken. Ook heeft de bank een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. Aanvankelijk had de bank als werkelijke einddatum 7 mei 2024 geregistreerd; de bank heeft de datum tijdens de procedure bij Kifid aangepast naar 29 april 2024.

- 2.13 Per brief van 18 april 2024 heeft de consument de bank wederom verzocht om vergoeding van de creditcardtransacties uit 2021. In reactie hierop heeft de bank aangegeven dat zij de klacht niet meer in behandeling neemt omdat de interne klachtenprocedure bij de bank al geruime tijd geleden is beëindigd. Als reden geeft de bank aan dat zij in haar brieven van 28 september 2022 en 20 december 2022 de klacht van de consument al heeft afgewezen en dat de consument geen gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om zijn klacht aan een andere partij (bijv. Kifid) voor te leggen. Vanaf oktober 2024 is er tussen de bank en de consument gecorrespondeerd over de verwijdering van de BKR-registraties, waarbij de bank de consument heeft verzocht om zijn belang bij verwijdering toe te lichten, zodat de bank een belangenweging kan maken. De consument heeft de bank laten weten zijn verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties niet nader te willen motiveren. Als gevolg daarvan heeft de bank geen belangenafweging kunnen maken. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klachten van de consument, waarna hij zijn klachten in augustus 2024 bij Kifid heeft ingediend.

De klachten en de vorderingen van de consument

- 2.14 De consument vordert:
- vergoeding van de bedragen die in 2021 van zijn creditcard zijn afgeschreven. Het gaat om een totaalbedrag van € 4.972,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 5 oktober 2021;
 - verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR; en
 - verwijdering van de BKR-registraties.
- 2.15 Aan deze vorderingen legt de consument, samengevat, het volgende ten grondslag:
- Wat betreft de behandelbaarheid van zijn klacht over de betwiste betalingen en de registratie in het IVR, heeft de consument gesteld dat hij de brief van de bank van 20 december 2022 niet heeft ontvangen. Alle andere brieven zijn per post gestuurd, terwijl die brief blijkbaar per e-mail is gestuurd. Hij heeft die e-mail niet ontvangen. Hij ontving pas bij de dagvaarding in 2024 een kopie van de brief van 20 december 2022.

- De consument is slachtoffer geworden van identiteitsfraude en hij werd gestalkt. Hij heeft de betreffende betalingen met de creditcard niet verricht en ook geen toestemming gegeven voor de betalingen. Ook heeft hij de creditcard niet geactiveerd en was de pincode hem niet bekend, omdat hij ondanks meerdere verzoeken, nooit de pincode van de bank heeft ontvangen. Hij heeft geen valse claims gedaan bij de bank. De consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie en melding gemaakt bij het Centraal Meldpunt Identiteitsfraude (CMI).
- De consument vindt de registratie van zijn persoonsgegevens in het IVR onterecht. Hij heeft geen valse claims ingediend bij de bank.
- De consument vindt de BKR-registraties onterecht. Hij is immers niet degene die transacties met creditcard heeft verricht die tot de achterstand hebben geleid. Hij is ook niet degene die de bank in september 2021 telefonisch heeft verzocht om de creditcard te deblokken. Ook is de consument niet geïnformeerd over de opeising van het tekort op de betaalrekening. Het betreffende bericht, dat op 7 december 2022 via de berichteninbox is verzonden, heeft hij niet ontvangen, omdat de bank op dat moment zijn account reeds had geblokkeerd. Hierdoor had hij geen toegang meer tot de berichteninbox.
- De registraties in het IVR en de BKR-registraties hebben negatieve gevolgen voor de reputatie en financiële handelingen van de consument, terwijl hij het slachtoffer is van fraude en geen fraudeur is.

Het verweer van de bank

- 2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De klacht over de betwiste transacties en de IVR-registratie (dossiernummer [dossiernummer 2])

Is de klacht behandelbaar?

- 3.1 Ten aanzien van de klacht van de consument over de betwiste transacties en de IVR-registratie heeft de bank aangevoerd dat die klacht niet-behandelbaar is omdat deze te laat is ingediend bij Kifid. De commissie zal daarom eerst de behandelbaarheid van deze klacht beoordelen.

Het Kifid-reglement

- 3.2 De vraag of een klacht door Kifid kan worden behandeld wordt bepaald door het reglement.¹ Daarin is als vraag 7 opgenomen binnen welke termijn een klacht over een financiële dienstverlener (de bank) kan worden ingediend. De tekst van deze vraag luidt als volgt:

7. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht indienen:

- a. tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. Dit geldt als de financiële dienstverlener u in zijn definitieve standpunt op deze termijn heeft gewezen;*
- b. tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener;*
- c. binnen een redelijke termijn nadat u op de hoogte was of in redelijkheid had moeten zijn van de mogelijkheid om een klacht in te dienen.*

De voor u meest gunstige termijn is van toepassing.

2. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum waarop u de klacht heeft ingediend.

3. Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:

- a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of*
- b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.*

- 3.3 Uit vraag 7 van het reglement volgt dat de consument een klacht bij Kifid kon indienen tot drie maanden nadat de bank schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen (en daarbij heeft verwezen naar Kifid) of tot één jaar nadat hij de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de bank. Daarbij geldt dat de in het concrete geval voor de consument meest gunstige termijn van toepassing is.

- 3.4 De termijn waarbinnen een klacht moet zijn ingediend wordt door Kifid strikt toegepast. Bij de beoordeling wordt eerst gekeken of de klacht binnen de driemaandstermijn is ingediend. Als dat niet het geval is, kan de klacht alsnog in behandeling worden genomen, mits deze is ingediend binnen één jaar nadat de consument de klacht voor het eerst bij de bank heeft ingediend.

Beoordeling van de behandelbaarheid

- 3.5 In de brief van 20 december 2022 heeft de bank haar definitieve standpunt aan de consument meegedeeld. Voor de aanvang van de driemaandstermijn van vraag 7 onder 1a van het reglement wordt uitgegaan van de dagtekening van deze brief, nu deze brief per e-mail aan de consument is verzonden. In diezelfde brief is de consument, onder vermelding van de geldende termijnen, gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht aan Kifid voor te leggen.

¹ De klacht is 19 augustus 2024 ingediend bij Kifid. Daarom is het 'Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024' (hierna: het reglement). Dit reglement geldt voor alle klachten die vanaf 1 april 2024 zijn ingediend bij Kifid (vraag 70 van het reglement).

- 3.6 De consument erkent dat het door de bank gebruikte e-mailadres van hem is, maar stelt dat hij de e-mails van de bank van 20 december 2022 — en daarmee ook de brief — niet heeft ontvangen.
- 3.7 De commissie zal daarom beoordelen of de e-mails van de bank van 20 december 2022 de consument hebben bereikt. Artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW) houdt in dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon moet hebben bereikt. Met betrekking tot een schriftelijke verklaring geldt als uitgangspunt dat deze de geadresseerde heeft bereikt als deze door hem is ontvangen. Indien de geadresseerde betwist de verklaring te hebben ontvangen, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten en omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring daar is aangekomen. Als adres in vorenbedoelde zin geldt de woonplaats van de geadresseerde, dan wel het adres waarvan de afzender op grond van de verklaringen of gedragingen van de geadresseerde mocht aannemen dat deze aldaar door hem kon worden bereikt, bijvoorbeeld diens postbus, e-mailadres of een ander adres dat bij recente contacten tussen partijen door de geadresseerde is gebruikt.²
- 3.8 De bank heeft aangevoerd dat de consument de e-mails met daarin de brief wél heeft ontvangen. Zij heeft op 20 december 2022 twee e-mails naar de consument gestuurd; een e-mail met als bijlage de brief en een e-mail met een wachtwoord om de brief te kunnen openen. Beide e-mails zijn naar het e-mailadres van de consument gestuurd. Dit e-mailadres was ook gebruikt in de voorafgaande contacten tussen partijen. Ter onderbouwing heeft de bank in de procedure bij Kifid kopieën van de verzonden e-mails overgelegd. Daarnaast heeft zij aangevoerd dat de e-mails niet als onbestelbaar zijn teruggekomen.
- 3.9 Gelet op onderbouwing van de bank en het hiervoor in 3.7 genoemde uitgangspunt, kan de consument niet volstaan met de enkele stelling dat hij die e-mails niet heeft ontvangen. De consument heeft de stelling van de bank over het toesturen van de e-mails van 20 december 2022 naar het oordeel van de commissie onvoldoende gemotiveerd betwist. De commissie gaat er dan ook van uit de consument de e-mails van 20 december 2022 en dus ook de brief van die datum heeft ontvangen. Op grond van vraag 7 onder 1 a van het reglement had de consument zijn klacht dus binnen drie maanden na 20 december 2022 bij Kifid moeten indienen. Nu hij pas in augustus 2024 zijn klacht bij Kifid heeft gediend, is er sprake van een termijnoverschrijding.
- 3.10 Maar zelfs als dat niet het geval zou zijn, is de eenjaartermijn van vraag 7 onder 1b ook overschreden.

² HR 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104 en GC Kifid 2023-0058.

De consument heeft op 9 maart 2022 voor het eerst een klacht ingediend bij de bank. Hij heeft pas in augustus 2024 een klacht bij Kifid ingediend. Toen was de eenjaartermijn ruimschoots verstreken.

- 3.11 Uit de reactie van de bank blijkt niet dat zij, ondanks deze termijnoverschrijding, een inhoudelijk oordeel over de klacht wil; zij heeft immers als verweer gevoerd dat de klacht niet-behandelbaar is. De commissie ziet voorts geen (andere) redenen waarom de termijnoverschrijding, op grond van vraag 7 onder 1 c of vraag 7 onder 3 van het reglement, niet voor rekening en risico van de consument zou moeten komen. De consument heeft zelf (te) lang gewacht om zijn klacht aan Kifid voor te leggen. Daarbij weegt mee dat de consument reeds in 2022 op de hoogte was van het bestaan van Kifid. Hij heeft in zijn brief van 22 augustus 2022 vermeld dat hij een klacht bij Kifid zal indienen indien de bank geen gehoor geeft aan zijn verzoeken.
- 3.12 Gelet op het voorgaande is de klacht te laat ingediend bij Kifid en daarom niet behandelbaar. De klacht kan daarom niet door Kifid inhoudelijk worden behandeld.
- 3.13 Met betrekking tot de IVR-registratie merkt de commissie op dat, als de consument in de toekomst als gevolg van deze registratie tegen concrete problemen aanloopt, hij de bank kan verzoeken om een nieuwe belangenafweging te maken.

De klacht over de BKR-registraties (dossiernummer [dossiernummer 1])

Waar gaat deze klacht over?

- 3.14 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de BKR-registraties op naam van de consument te laten verwijderen.

Algemeen Reglement CKI

- 3.15 De commissie zal hierna de (technische) juistheid van de achterstandsmelding (A), de bijzonderheidscode 2 en de werkelijke einddatum beoordelen.
- 3.16 De bank is op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Voor de onderhavige klacht is van belang dat het reglement CKI vermeldt dat de bank verplicht is te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscore A gemeld.³ Voordat de bank een achterstandscore A laat registreren, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.⁴

³ Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

⁴ Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Ook moet de bank een melding doen bij het BKR als zij betaling van de gehele vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.⁵ Als de vordering geheel is betaald, wordt een werkelijke einddatum gemeld.⁶

Is de consument aansprakelijk voor de creditcardbetalingen?

- 3.17 Naar de commissie begrijpt, stelt de consument zich op het standpunt dat de bank de BKR-registraties ten onrechte heeft geplaatst, omdat hij niet verantwoordelijk is voor de ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening. Hij vindt immers dat hij niet degene is geweest die de creditcardbetalingen, die tot de roodstand hebben geleid, heeft verricht.
- 3.18 De commissie zal daarom eerst beoordelen of de consument aansprakelijk is voor de creditcardbetalingen. Vast staat dat er in september 2021 en oktober 2021 betalingen hebben plaatsgevonden met de creditcard van de consument. Deze betalingen zijn ten laste van de betaalrekening afgeschreven. Deze afschrijvingen hebben geleid tot een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening.
- 3.19 Partijen verschillen van mening over de kwalificatie van de betalingstransacties die met de creditcard hebben plaatsgevonden. Daarom moet eerst worden vastgesteld of de betalings-transacties – wettelijk gezien – worden aangemerkt als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. Een *toegestane* betalingstransactie is een transactie waarmee de consument heeft ingestemd volgens de met de bank overeengekomen procedure.⁷ Het uitgangspunt is dat de consument voor toegestane betalingstransacties zelf verantwoordelijk is. Ook is de bank gehouden dergelijke transacties uit te voeren.⁸ Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt aangemerkt als *niet-toegestaan*.⁹ Artikel 7:528 lid 1 BW bepaalt dat de bank in beginsel het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie moet terugbetalen. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW geldt deze verplichting voor de bank niet als de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.
- 3.20 De consument heeft gesteld dat hij de creditcardbetalingen niet heeft gedaan en ook niet met de betalingstransacties heeft ingestemd. Het is op grond van artikel 7:527 lid 1 BW aan de bank om te bewijzen dat hij dat wel heeft gedaan.
- 3.21 De bank heeft toegelicht dat uit haar administratie blijkt dat de creditcard op 21 juli 2021 via het MijnING-account van de consument is geactiveerd, waarbij de activering via de Mobiel Bankieren App is bevestigd.

⁵ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

⁶ Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.

⁷ Artikel 7:522 lid 1 en lid 2 BW.

⁸ Artikel 7:533 lid 4 BW.

⁹ Artikel 7:522 lid 2 BW.

Ook heeft de bank toegelicht dat de creditcardtransacties conform de tussen partijen geldende procedure, zoals opgenomen in de voorwaarden, zijn goedgekeurd. Bovendien zijn deze betalingen verricht vanaf het IP-adres dat vaker door de consument is gebruikt.

- 3.22 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende bewijs geleverd dat de betalingstransacties op de overeengekomen wijze zijn goedgekeurd en geregistreerd. De commissie overweegt dat het feit dat uit de bankadministratie blijkt dat de transacties juist zijn geregistreerd en goedgekeurd op zichzelf niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs levert dat met de transacties door de consument is ingestemd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW. Het is dan echter wel aan de consument om voldoende feiten en omstandigheden aan te dragen ter onderbouwing van zijn stelling dat hij niet met de transactie heeft ingestemd. In dit geval heeft de consument gesteld dat hij de betalingen niet heeft gedaan en ook niet met de transacties heeft ingestemd (zie overweging 2.16). Hetgeen de bank daartegen heeft ingebracht staat in overweging 3.21.
- 3.23 Omdat de consument onvoldoende feiten of omstandigheden heeft aangedragen waaruit kan worden afgeleid dat hij niet met de transacties heeft ingestemd, en zijn stellingen dat er mogelijk sprake is van spoofing van zijn IP-adres en/of een derde de betalingen heeft kunnen verrichten, alleen maar niet onderbouwde stellingen zijn, gaat de commissie af op de bankadministratie en gaat zij ervan uit dat sprake is van toegestane betalingstransacties. De consument is dan ook zelf verantwoordelijk voor de transacties. Voor zover een derde in de gelegenheid is geweest om de creditcardtransacties te verrichten, komt dat voor rekening en risico van de consument.
- 3.24 Nu de consument zelf verantwoordelijk is voor de transacties, was de bank – zoals overeengekomen – bevoegd om de betalingen ten laste van de betaalrekening af te schrijven. Omdat dit tot een ongeoorloofde roodstand heeft geleid, was de bank op grond van het reglement CKI gehouden om deze roodstand in het CKI op naam van de consument te laten registreren.

Technische juistheid van de BKR-registraties

- 3.25 Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de BKR-registraties (A, 2 en werkelijke einddatum) technisch juist zijn. Daarbij moet worden onderzocht of de brieven (de vooraankondiging en de opeisingsbrief) de consument hebben bereikt.¹⁰ Indien de ontvangst daarvan wordt betwist, moet de afzender (de bank) bewijzen dat de verklaring de consument heeft bereikt.
- 3.26 De commissie is van oordeel dat de registratie van de achterstandscode (A) technisch juist is. Daarvoor is het volgende redengevend.

¹⁰ Artikel 3:37 lid 3 BW.

Op grond van artikel 39 lid 2 reglement CKI is de bank verplicht om de betrokkene (de consument), indien zich een achterstand dreigt voor te doen, tijdig en schriftelijk te waarschuwen dat verder uitstel van betalen zal leiden tot een achterstandsmelding bij het BKR. Deze vooraankondiging moet zodanig worden gedaan dat de consument nog de gelegenheid heeft om de achterstand volledig in te lopen en zo de registratie te voorkomen. De bank heeft op 8 december 2022 per brief een dergelijke vooraankondiging aan de consument verzonden. Nu de consument de ontvangst van deze brief niet heeft weersproken, heeft de bank voldaan aan haar verplichtingen uit het reglement CKI en is de registratie van de A-codering technisch juist. Verwijdering daarvan is in zoverre niet gerechtvaardigd.

- 3.27 Met betrekking tot de bijzonderheidscode 2 oordeelt de commissie als volgt. Op grond van het reglement CKI is de bank in geval van een opeising verplicht dit te melden bij het BKR. Is voorafgaand aan de registratie van de bijzonderheidscode 2 niet opgeëist, dan is die registratie technisch onjuist. Opeising vergt een opeisingsverklaring die de consument heeft bereikt. De bank heeft toegelicht dat zij op 7 december 2022 via de berichteninbox een opeisingsbrief naar de consument heeft gestuurd. De bank heeft een kopie van dit bericht overgelegd. De consument stelt dit bericht niet te hebben ontvangen, omdat de bank de toegang tot zijn ING-account reeds had geblokkeerd. Nu de consument de ontvangst van de opeisingsbrief betwist, dient de bank aan te tonen dat de opeisingsbrief de consument heeft bereikt. De bank heeft niet weersproken dat de opeisingsbrief de consument niet via zijn berichteninbox heeft bereikt.
- 3.28 De commissie is van oordeel dat de opeisingsbrief de consument in dit geval niet heeft bereikt. Vaststaat dat de bank de toegang tot het account van de consument reeds had geblokkeerd, waardoor de consument geen toegang meer had tot de berichteninbox. Aangezien de bank zelf verantwoordelijk is voor deze blokkade, mocht zij er niet redelijkerwijs op vertrouwen dat de opeisingsbrief de consument zou bereiken. De bank heeft wel gesteld dat zij de consument destijds ook via andere kanalen (bellen en sms-berichten) heeft geïnformeerd over het tekort op zijn betaalrekening, maar dat een opeisingsverklaring de consument heeft bereikt, heeft de bank niet gesteld. De registratie van de bijzonderheidscode 2 is dan ook technisch onjuist en moet worden verwijderd. Dit gedeelte van de vordering zal daarom worden toegewezen.
- 3.29 Wat de werkelijke einddatum betreft, geldt het volgende. Vaststaat dat de consument eind april 2024 het openstaande bedrag volledig heeft betaald. Dat rechtvaardigt de registratie van de werkelijke einddatum en die datum is dus technisch juist.

Belangenafweging

- 3.30 Nu de commissie van oordeel is dat de bank de bijzonderheidscode 2 moet verwijderen, resteert van de negatieve coderingen nog de achterstandscade in het CKI.

Voor zover de consument verzoekt om verwijdering daarvan op grond van een belangenafweging, overweegt de commissie als volgt.

- 3.31 Een BKR-registratie is op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument, waarbij de bank de verwerkingsverantwoordelijke is. De rechtmatigheid van een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 sub f AVG, waarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.
- 3.32 De betrokkene (in dit geval de consument) heeft het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.¹¹ 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. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens worden gewist. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument. Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.33 De consument heeft aangegeven bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registratie te hebben, zoals weergegeven onder randnummer 2.15.
- 3.34 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank heeft verder aangevoerd dat zij niet in staat is om thans een zorgvuldige belangenafweging te maken omdat de consument – ondanks dat zij hem daarom heeft verzocht – heeft nagelaten zijn belang(en) bij verwijdering uiteen te zetten en met relevante stukken te onderbouwen.
- 3.35 Alhoewel de commissie begrijpt dat de BKR-registratie negatieve gevolgen voor de reputatie en financiële handelingen van de consument kan hebben, heeft de bank naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Er is onvoldoende gebleken welk belang de consument op dit moment bij verwijdering heeft, nu hij zijn belang slechts in algemene termen heeft gesteld en niet heeft geconcretiseerd.

¹¹ Artikel 21 lid 1 AVG.

Ook kan de commissie, wegens gebrek aan informatie, niet vaststellen of de consument thans financieel stabiel is.

De commissie wijst, gelet op de belangen van de bank en de financiële sector, het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie op dit moment dan ook af.

- 3.36 Tot slot merkt de commissie op dat het de consument vrijstaat om de bank opnieuw te benaderen met het verzoek de BKR-registratie vervroegd te laten verwijderen. Daartoe kan hij bij de bank een gemotiveerd verzoek tot verwijdering indienen, voorzien van informatie die zijn belang bij verwijdering onderbouwt.

4. De beslissing

De commissie:

- oordeelt dat de klacht met dossiernummer [dossiernummer 2] niet-behandelbaar is; en
- beslist in de klacht met dossiernummer [dossiernummer 1] dat de bank de bijzonderheidscode 2 in het CKI op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl