Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0907

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. T. Manche, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 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 een betaalrekening afgesloten bij de bank, waarop vanaf 2018 een ongeoorloofde roodstand is ontstaan. De consument heeft deze roodstand niet op tijd aangezuiverd, waarna de bank op 30 mei 2019 een achterstandscodering (A) heeft geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), en op 18 juni 2019 een bijzonderheidscode 2 (opeising). De vordering is later ter incasso overgedragen aan een deurwaarder. De consument heeft de vordering in juli 2024 afgelost, en per 31 juli 2024 is een werkelijke einddatum geregistreerd. De consument vordert primair verwijdering van de registraties en subsidiair verkorting van de registratieduur. Hij stelt dat de registraties disproportioneel is en hem beperkt in het opbouwen van een financieel stabiele toekomst. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. Ook vordert de consument schadevergoeding. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

De commissie moet een belangenafweging maken

3.1 De commissie moet een belangenafweging maken tussen het belang van de bank en andere kredietverstrekkers bij handhaving van de registraties, en het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Omdat de registratie op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consument[1] en deze verwerking is gebaseerd op artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("gerechtvaardigd belang"),[2] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.[3] De bank moet de registraties verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan die van de consument bij verwijdering daarvan. Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

3.2 De bank heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Het belang van de consument

3.3 De consument stelt dat de registraties disproportioneel zijn. Hij voert aan dat de registraties hem beperken in het afsluiten van financiële producten, waaronder het afsluiten van een hypotheek, telefoonabonnement en het eventueel leasen van een auto. Ook stelt hij dat de registraties hem belemmeren bij het opbouwen van een stabiele financiële toekomst. De registraties zorgen daarnaast voor een mentale belasting.

Het belang van de bank

3.4 Het belang van de bank is gelegen in het beschermen van de consument tegen overkreditering, en het beschermen van potentiële kredietverstrekkers tegen het risico op wanbetaling. De bank voert aan dat de bescherming die de registraties bieden op dit moment nog nodig is.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.5 De commissie is dit met de bank eens. Weliswaar heeft de consument aangetoond over een stabiel inkomen en een vast contract te beschikken, maar dit maakt nog niet dat er op dit moment sprake is van een duurzame financieel stabiele situatie. De commissie heeft geen inzicht gekregen in het spaargeld van de consument. Ook heeft de aflossing van de schuld jaren geduurd en is de consument pas vanaf september 2023 een betalingsregeling correct nagekomen. Van de bewaartermijn van vijf jaar is op dit moment twee jaar verstreken.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Dat is, gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden, nog te kort om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen.

3.6 Hoewel de door de consument genoemde belangen in algemene zin begrijpelijke belangen zijn, rechtvaardigen deze in het geval van de consument niet dat de registraties op dit moment moeten worden verwijderd. De consument heeft niet gesteld of onderbouwd dat hij op korte termijn daadwerkelijk een hypotheek of toestelkrediet wil afsluiten of een auto wil leasen en er een urgent noodzakelijk belang is. Daarnaast blijkt uit het BKR-overzicht van de consument dat het hem in 2020 ook met de registraties is gelukt om een toestelkrediet te verkrijgen, zodat niet vaststaat dat de registraties hem hierbij belemmeren. Dat de registraties de consument mentaal belasten en hij nu geen financiële toekomst zou kunnen opbouwen maakt dat op zich niet anders.

3.7 De commissie merkt daarbij op dat de bank mogelijk een andere afweging maakt, zoals de bank zelf ook zegt, als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, de consument (nog) financieel stabiel is en de consument (nog) een belang heeft.

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen

3.8 De consument heeft aangevoerd dat de registraties heeft geleid tot immateriële schade, bestaande uit stress en gevoelens van machteloosheid en druk. Met bovenstaande wordt ook deze vordering tot schadevergoeding afgewezen aangezien de registraties terecht zijn geplaatst en nu niet hoeven te worden verwijderd.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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