# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0824

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. R. Imhof, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 20 augustus 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar echtgenoot de heer [naam 1]. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam 2], medewerker Specialistenteam Center of Expertise Collections.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden de heer A.H.J. Alfrink en de heer mr. R. Imhof, voor een meervoudige behandeling op stukken. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

## 2. De kern

De consument vordert verwijdering van de door de bank bij een doorlopend krediet geplaatste negatieve registraties (een A2-codering (hierna: de registraties) met een werkelijke einddatum 4 september 2025) in het CKI van het BKR. Volgens de consument zijn deze registraties, gelet op haar belang disproportioneel. Momenteel beschikken zij en haar gezin niet over een vaste woon- en verblijfplaats en hebben zij dringend behoefte aan een woning. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. De commissie oordeelt dat de belangen van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie wijst de vordering af.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 Op 1 juni 2013 heeft de consument bij de bank een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten met een kredietbedrag van € 10.000,-. Vanaf 2014 zijn er achterstanden in de betaling van de maandtermijnen ontstaan. Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank op 4 juni 2018 een achterstandscode A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. Nadat betaling uitbleef, heeft de bank de gehele vordering opgeëist en op 5 september 2019 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. Begin september 2025 heeft de consument de gehele vordering van € 4.439,71 voldaan en heeft de bank een werkelijke einddatum (4 september 2025) laten registreren.

*De bank hoeft de registraties niet te verwijderen*

3.2 De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is het resultaat van de belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van de bank en die van de consument. Omdat de registraties op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consument,[1] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking. 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.[2]

3.3 Het belang van de consument is gelegen in het kopen van een woning. De registraties belemmeren haar echter in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Daartegenover staat het belang van de bank. Zij geeft aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI van BKR, namelijk het beschermen van de financiële sector tegen financiële risico's en het beschermen van de consument tegen overkreditering. Volgens de bank is deze bescherming nog nodig. De commissie is dat eens met de bank.

3.4 De commissie realiseert zich dat de consument op dit moment met haar gezin in een zeer moeilijke en onstabiele woonsituatie verkeert. Zij heeft ook waardering voor de manier waarop de consument dagelijks probeert opnieuw een oplossing te vinden voor haar moeilijke woonsituatie. Maar alles afwegend komt de commissie tot het oordeel dat bescherming van de consument tegen overkreditering op dit moment nog op zijn plaats is en dat het nog relevant is dat potentiële kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Daarvoor is het volgende van belang. De vordering is pas recent (4 september 2025) voldaan.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Van de bewaartermijn van in beginsel vijf jaar is nog geen jaar verstreken. De consument stelt dat zij financieel stabiel is. Zij heeft al haar schulden afgelost en is schuldenvrij. Met haar echtgenoot, die over een vast dienstverband beschikt, heeft zij een gezamenlijk inkomen van circa € 3.700,- netto. Daarnaast beschikken zij over een spaarbuffer van ruim € 50.000,-, waarvan ongeveer € 25.000,- bestaat uit gouden sieraden en het resterende deel wordt aangehouden in contanten en op een bankrekening. Ondanks dat uit de ingediende stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie, maakt de verbeterde situatie van de consument nog niet dat de financiële situatie van de consument *structureel* stabiel is. Tijdens de zitting heeft de consument aangegeven op dit moment nog niet over een vast dienstverband te beschikken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele situatie kan komen én blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende stabiel is.

3.5 De consument voert aan dat de betalingsachterstand is ontstaan in de periode dat zij een burn-out had en last had van ernstige gezondheidsproblemen. Hierdoor lukte het haar niet om haar betalingsverplichtingen na te komen. Na haar burn-out is de consument in 2021 verhuisd naar een huurwoning op naam van haar neef. In augustus 2025 heeft de neef aangegeven dat hij een woning had gekocht en de huurovereenkomst had opgezegd. De consument kon de huurwoning niet overnemen, waardoor zij en haar gezin dakloos werden. Ze is toen op zoek gegaan naar een alternatief. De daklozenopvang bood geen oplossing en tot nu toe is het haar ook niet gelukt om voor een huurwoning in aanmerking te komen. Op een zeker moment zag de consument een woning die zij wilde kopen. Bij de aanvraag voor een hypothecaire geldlening werd zij geconfronteerd met de registraties en het bestaan van de schuld aan de bank. Naar zij stelt was zij daar tot dat moment niet van op de hoogte. De consument heeft aangegeven dat zij na haar verhuizing in 2021 geen adreswijziging aan de bank heeft doorgegeven, omdat zij dacht dat de relatie met de bank was beëindigd. Hierdoor heeft zij ook geen waarschuwingen van de bank ontvangen over de openstaande vordering. Nadat ze bekend was geworden met de registraties en de openstaande schuld heeft zij echter direct contact opgenomen met de bank en de gehele openstaande vordering voldaan. Hoewel de commissie deze omstandigheden meeweegt bij haar beoordeling, blijven zij voor rekening en risico van de consument. Het is de verantwoordelijkheid van de consument tijdig een adreswijziging aan de bank door te geven. Ook mag van haar verwacht worden dat zij bijhoudt welke schulden zij heeft. Verder heeft de consument gesteld dat zij in 2021 is verhuisd. Maar uit het dossier blijkt dat de bank ook in de jaren daarvoor (2018 en 2019) nog verschillende brieven aan de consument heeft toegestuurd. Dat heeft zij niet weersproken. Zij had daardoor van de schuld op de hoogte moeten en kunnen zijn.

3.6 Uit de ingediende stukken maakt de commissie op dat er sprake was van een langdurige periode met betalingsproblemen. De bank heeft de consument jarenlang gewezen op de roodstand en middels brieven gesommeerd tot betaling.

Omdat betalingen uitbleven heeft de bank de vordering voor incassomaatregelen moeten overdragen aan een incassobureau en is uiteindelijk een deurwaarder ingeschakeld. Van een consument mag worden verwacht dat zij haar betalingsverplichtingen nakomt of tijdig maatregelen treft indien dit niet mogelijk blijkt. Al snel na het aangaan van de overeenkomst was er sprake van een achterstand, die door het uitblijven van betalingen ook nog behoorlijk is opgelopen. De bank heeft aangevoerd dat de registraties op dit moment nog een belangrijke signaalfunctie hebben welke zowel de consument als de financiële sector beschermen bij de aanvraag van een krediet en de beoordeling daarvan. De commissie gaat hierin mee.

3.7 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar potentiële kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Op dit moment is het belang van de consument onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af. De commissie voegt hieraan toe dat het niet uitgesloten is dat de bank, zoals door de bank ook zelf aangegeven, op een later verzoek van de consument een andere afweging maakt als er een meer substantieel deel van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, er geen verdere schulden bestaan en een noodzakelijk belang te hebben bij verwijdering van de registraties.

## 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