Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0909

(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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 had een betaalrekening bij de bank, waarop een ongeoorloofde roodstand is ontstaan. De consument is deze achterstanden niet op tijd ingelopen. De bank heeft op 29 maart 2018 een achterstandscodering (A) geregistreerd in het CKI (Centraal Krediet Informatiesysteem) van de Stichting BKR (Bureau Krediet Registratie), en op 12 juli 2020 een bijzonderheidscode 2 (opeising) (hierna te noemen: de registraties). De consument vordert verwijdering van de registraties en een schadevergoeding van € 50.000,-. De consument stelt dat de vordering is verjaard, omdat de vordering middels het exploot van 14 april 2021 niet rechtsgeldig zou zijn gestuit. De commissie is van oordeel dat de vordering niet is verjaard. De commissie heeft daarnaast een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. Er is geen grond voor het toekennen van een schadevergoeding. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De verjaring is in 2021 rechtsgeldig gestuit

3.1 De commissie gaat niet mee in de stelling van de consument dat de vordering is verjaard omdat het sommatie-exploot (hierna: het exploot) van 14 april 2021 hem niet heeft bereikt. Het exploot levert als authentieke akte dwingend bewijs op.[1] Dit exploot is betekend op het adres waar de consument op dat moment, volgens zijn eigen informatie, woonachtig was. De deurwaarder kon volstaan met het direct achterlaten van het exploot in een gesloten envelop op het adres van de consument, mede vanwege de destijds geldende Verzamelspoedwet COVID-19.[2] Het is voor de werking van de stuitingshandeling niet relevant of de consument zich op de hoogte heeft gesteld van de inhoud van het exploot. De bank mocht er redelijkerwijs van uitgaan dat de consument kennis heeft genomen van de inhoud van het exploot, dat op het adres van de consument is betekend.

De registraties komen voort uit een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening

3.2 De consument betwist daarnaast de grondslag van de registraties. Hij geeft aan dat hij nooit een kredietcontract is aangegaan, maar dat de overeenkomst enkel zag op een betaalrekening. De commissie stelt vast dat de registraties voortkwamen uit een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument bij de bank. Die roodstand is ontstaan doordat de consument op zijn betaalrekening opnames heeft gedaan en/of daarvan betalingen aan derden heeft gedaan. De consument is deze achterstand niet op tijd ingelopen. De grondslag van de registraties is correct en de registraties zijn technisch juist.

De bank hoeft de registraties niet te verwijderen

3.3 De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is het resultaat van een 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 inhouden van de persoonsgegevens van de consument[3] en deze verwerking is gebaseerd op artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("gerechtvaardigd belang"),[4] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.[5] 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.

---

[1] Zie art. 157 Rv.
[2] Zie over de rechtsgeldige betekening nog: HR 19 juni 2020, ECLI:NL:HR:2020:1088, r.o. 2.7 en artikel 47 lid 1 Rv.
[3] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[4] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol. 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

3.4 De consument stelt dat de registraties hem belemmeren bij het verkrijgen van financiering en de ontwikkeling van zijn onderneming. Ook heeft de consument aangegeven dat een aanvraag voor een leaseauto is geweigerd vanwege de registraties.

Het belang van de bank

3.5 De bank heeft als haar belangen aangevoerd de bescherming van de consument tegen overkreditering en van potentiële kredietverstrekkers tegen het risico op wanbetaling. De bank stelt dat deze belangen worden gediend door de registraties en dat deze bescherming op dit moment nog nodig is.

De belangen van de bank wegen zwaarder

3.6 De commissie is dit met de bank eens. De consument heeft de schuld aan de bank, die momenteel circa € 16.400,- bedraagt, nog niet voldaan. Voor mogelijke kredietverstrekkers is het belangrijk om te weten dat er nog een openstaande schuld is en hoe de consument eerder met betalingen is omgegaan. Dat de consument meende dat de vordering is verjaard, is een omstandigheid die voor zijn risico en rekening komt. De commissie begrijpt dat de registraties de consument belemmeren bij het verkrijgen van financiering en het ontwikkelen van zijn onderneming. Het belang van de bank bij handhaving van de registraties weegt echter zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Het is de commissie niet gebleken dat sprake is van uitzonderlijke omstandigheden of een acute noodsituatie die vroegtijdige verwijdering van de registraties rechtvaardigen. De consument heeft zijn stellingen dat hij een noodzakelijk belang heeft ook niet nader onderbouwd met stukken.

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen

3.7 De consument vordert een schadevergoeding van € 50.000,-. Aangezien de registraties terecht zijn geplaatst en de registraties nu niet hoeven te worden verwijderd, is er geen grond voor het toekennen van een schadevergoeding. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.

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