Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0722

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	27 juli 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 hypothecaire financiering bij de bank. Na verkoop van de woning (het onderpand van de lening) in 2018 is een restschuld ontstaan van ongeveer € 61.000,-. De bank heeft een code 3 (afboeking) laten registreren bij BKR (Bureau Krediet Registratie). Nadat de consument een periode van schuldhulpverlening met succes heeft afgesloten, heeft de bank ongeveer € 49.000,- afgeboekt (van een totale schuld van € 61.378,-) en is een werkelijke einddatum geplaatst van 28 april 2025. De consument vindt dat de code 3 (hierna: de registratie) niet meer in verhouding staat tot zijn financiële situatie en dat deze hem belemmert bij de aankoop en financiering van een woning. Hij vordert verwijdering van de registratie. Ook vindt de consument dat hij schade heeft geleden doordat hij niet eerder een woning heeft kunnen kopen. Hij vordert daarom ook een schadevergoeding. De commissie oordeelt dat de bank de registratie niet hoeft te verwijderen en dat er geen grond is voor een schadevergoeding. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Het gaat in deze zaak om de vraag of de bank de registratie moet verwijderen en om de vraag of de bank de consument een schadevergoeding moet betalen.

De bank hoeft de registratie niet te verwijderen

3.2 De commissie oordeelt dat de bank de registratie niet hoeft te verwijderen. Dit is de uitkomst van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen het belang van de bank en dat van de consument. De registratie houdt namelijk een verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De bank verwerkt deze gegevens omdat dit volgens de bank noodzakelijk is voor de behartiging van haar belangen en van de belangen van de partijen die bij haar zijn aangesloten. De consument heeft het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking en de bank moet de verwerking staken, en de persoonsgegevens van de consument verwijderen, tenzij – kort gezegd – het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol. En de uitkomst van de belangenafweging is dat op dit moment het belang van de bank zwaarder weegt.

De belangen van partijen

3.3 Het belang van de bank is gelijk aan het doel van BKR, te weten het behoeden van consumenten voor overkreditering en andere financiële problemen en het beperken van financiële risico's bij kredietverlening en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude voor potentiële kredietverstrekkers.[1] Het belang van de consument is gelegen in de aankoop en financiering van een woning. Door de registratie heeft de consument een al getekende koopovereenkomst moeten ontbinden. Daarnaast drijft de consument ook een onderneming waarvoor hij investeringen wil doen.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.4 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om een woning te kopen en begrijpt ook dat het een teleurstelling voor de consument is geweest dat hij de koop-overeenkomst voor de gewenste woning heeft moeten ontbinden. Maar het belang van de bank weegt in dit geval zwaarder. De commissie is het namelijk met de bank eens dat de bescherming die de registratie biedt op dit moment nog nodig is en dat het daarom gewenst is dat potentiële kredietverstrekkers langer op de hoogte zijn van de kredietthistorie van de consument. De relevante omstandigheden die tot dit oordeel hebben geleid, zijn de volgende. Allereerst is volgens de bank sinds 2014 tot aan de verkoop van de woning van de consument in 2018 vrijwel voortdurend sprake geweest van betalingsachterstanden. De consument heeft dit niet betwist.

[1] Zie artikel 3 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI.

Daarnaast is volgens de bank sprake geweest van een totale schuldenlast van ongeveer € 137.000,-, inclusief de vordering van de bank van € 61.378,-. Ook dit heeft de consument niet betwist. De schuldhulpverlening is door de consument in 2025 succesvol afgesloten. Dit betekent dat sprake is geweest van een langdurige en ernstige schuldenproblematiek, die pas recent tot een einde is gekomen.

De financiële situatie is nog niet structureel stabiel

3.5 De commissie heeft waardering voor het feit dat de consument zijn schulden heeft aangepakt en zij begrijpt dat dit een moeilijke periode is geweest voor de consument en zijn partner, waarin zij veel zaken hebben moeten laten. De commissie ziet ook dat de consument op dit moment over een goed inkomen beschikt en maandelijks kan sparen. Niet gebleken is dat de consument nieuwe schulden heeft gemaakt. Maar de commissie is van oordeel dat de consument een langer deel van de op 28 april 2025 aangevangen bewaartermijn moet gebruiken om te laten zien dat hij financieel stabiel is én blijft. Uit de stukken en stellingen van de consument kan namelijk op dit moment nog niet de conclusie worden getrokken dat zijn financiële situatie structureel stabiel is. Het schuldhulpverleningstraject is nog geen anderhalf jaar geleden geëindigd. Ook beschikt de consument nog niet over een dienstverband voor onbepaalde tijd, maar over een dienstverband voor bepaalde tijd dat pas recentelijk (1 maart 2026) is aangegaan en volgt op een ander dienstverband voor bepaalde tijd bij een andere werkgever. De huidige financiële situatie van de consument is daarnaast voor een groot deel te danken aan de gedeeltelijke kwijtschelding van deze schuld door de schuldeisers, waaronder de bank.

De bank maakt een eigen afweging

3.6 Het argument van de consument dat de gemeente Rotterdam de bank opdracht heeft gegeven om de registratie te verwijderen en dat de bank deze opdracht had moeten uitvoeren, kan de consument niet baten. Los van de vraag of de bank een dergelijk verzoek heeft gehad van de gemeente Rotterdam, is de bank ook niet gehouden om een dergelijke opdracht of verzoek op te volgen. De bank maakt een eigen afweging of zij tot verwijdering van de registratie zal overgaan. Hetzelfde geldt voor het argument van de consument dat andere kredietverstrekkers hun registraties wel hebben verwijderd. De bank is niet verplicht om het voorbeeld van deze andere kredietverstrekkers te volgen.

De registratie staat inmiddels op 'beëindigd'

3.7 Naast verwijdering van de registratie heeft de consument gevorderd dat de bank de registratie op de status 'beëindigd' moet zetten, omdat dit nog niet zou zijn gedaan. Deze vordering wordt niet gesteund door de feiten in het dossier en wordt afgewezen.

Uit het door de consument bij zijn klachtformulier ingediende BKR-overzicht blijkt namelijk dat de registratie inmiddels de status 'beëindigd' heeft.

Geen schadevergoeding

3.8 De consument vordert een schadevergoeding van een bedrag tussen de € 35.000,- en € 42.000,- vanwege nadeel dat hij zou hebben ondervonden door de registratie. De commissie oordeelt dat de bank de consument geen schadevergoeding hoeft te betalen. Voor een vordering tot schadevergoeding is vereist dat de consument de bank een verwijt kan maken. Dat is hier niet het geval. Niet gesteld of gebleken is dat sprake is van een inbreuk op de AVG of van een door de bank gepleegde onrechtmatige daad. De registratie is terecht. Het enkele feit dat de consument door de registratie de gewenste woning (of een andere woning) niet heeft kunnen kopen, en daarmee naar eigen zeggen geen waardestijging heeft kunnen realiseren en ander financieel nadeel heeft ondervonden, maakt de bank niet aansprakelijk voor dit nadeel.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 21

1. *De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. 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 of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.*