Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0767

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J.T. Lo-Ning-Hing, secretaris)

Datum uitspraak	6 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	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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Vanaf 2021 was sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening van de consument bij de bank. De bank heeft vervolgens in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) negatieve registraties op naam van de consument geplaatst. Het gaat om een A-codering per 22 april 2022 en een 2-codering per 17 juli 2023, met als werkelijke einddatum 24 maart 2025. De consument stelt dat handhaving van de bewaartermijn van vijf jaar, gelet op zijn huidige financiële situatie, disproportioneel is. Daarnaast stelt de consument schade te hebben geleden door de BKR-registratie, nu hij hierdoor wordt belemmerd in zijn financiële mogelijkheden. De bank voert verweer. De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank zwaarder wegen dan die van de consument. Daarbij weegt mee dat de schuld pas recent is afgelost en nog niet kan worden gesproken over een duurzaam stabiele financiële situatie. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

De commissie moet een belangenafweging maken

3.1 De negatieve registraties die op naam van de consument zijn geregistreerd, zijn op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) verwerkingen van persoonsgegevens.[1] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[2] De rechtmatigheid van de negatieve registraties op naam van de consument berust op deze grondslag (*'gerechtvaardigd belang'*).[3]

3.2 De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4] De consument heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen deze verwerking van zijn persoonsgegevens.[5] Als de bank echter dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument mogen de BKR-registraties blijven staan.

3.3 De commissie moet dus op basis van de AVG een belangenafweging maken tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Het belang van de consument

3.4 De consument stelt dat de negatieve BKR-registraties een grote impact op zijn leven hebben, terwijl de schuld inmiddels volledig is afgelost en zijn financiële situatie stabiel is. Volgens de consument belemmeren de registraties hem in zijn financiële mogelijkheden en is het doel van de registraties, te weten het waarschuwen voor kredietrisico's, inmiddels bereikt. De consument voert aan dat hij vanwege de registraties is afgewezen voor een hypothecaire geldlening en een bedrijfslening. Daarnaast stelt hij dat de registraties hem ook in het dagelijks leven beperken, nu hij geen telefoonabonnement op zijn naam kan afsluiten.

---

[1] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 21 lid 1 AVG.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.5 Alvorens tot een belangenafweging over te gaan stelt de commissie vast dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties technisch juist zijn. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog in stand te houden. Het belang van de bank, zoals door haar aangevoerd, is namelijk gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en de beperking van financiële risico's voor potentiële kredietverstrekkers. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. De belangen van de bank en andere krediet-aanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.6 De commissie volgt het standpunt van de bank dat potentiële kredietverstrekkers op dit moment nog kennis moeten kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie is voldoende komen vast te staan dat sprake is geweest van een langdurige betalingsachterstand en dat gemaakte betalingsafspraken niet zijn nagekomen. De consument heeft aangevoerd dat de schuld is ontstaan doordat hij zijn studentencreditcard niet tijdig heeft afgelost. Volgens de consument heeft een verhuizing in 2021/2022 en een overstap naar een andere bank ertoe geleid dat berichtgeving over de roodstand op zijn betaalrekening hem niet of niet tijdig heeft bereikt. Daarnaast heeft de consument in deze periode te maken gehad met persoonlijke omstandigheden, waaronder gezondheidsklachten, waardoor hij gedurende langere tijd niet heeft kunnen werken. Hierdoor is zijn financiële situatie verder onder druk komen te staan. Hoewel de commissie begrip heeft voor deze omstandigheden, liggen zij in de risicosfeer van de consument. Deze omstandigheden kunnen daarom niet in zijn voordeel meewegen bij de belangenafweging.

3.7 Daarnaast acht de commissie van belang dat de bewaartermijn van de registraties nog relatief kort geleden is aangevangen, nu de openstaande bedragen pas in maart 2025 zijn afgelost. De commissie is van oordeel dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn financiële situatie is verbeterd ten opzichte van 2022. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de consument beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en dat niet is gebleken van andere negatieve BKR-registraties of openstaande schulden. Gelet op de relatief recente aflossing van de schuld kan echter nog niet worden geconcludeerd dat sprake is van een duurzaam stabiele financiële situatie. De bewaartermijn is er juist op gericht consumenten de gelegenheid te geven in een duurzaam stabiele financiële positie te komen én te blijven.

3.8 De bank heeft daarnaast aangetoond dat de consument in mei 2026, ondanks de negatieve BKR-registraties, een (zakelijk) krediet heeft verkregen. Hieruit volgt dat kredietverstrekkers bij een nieuwe kredietaanvraag een zelfstandige risicobeoordeling kunnen maken en dat de registraties niet zonder meer een belemmering vormen voor het verkrijgen van krediet.

De consument heeft hiertegen aangevoerd dat hij, ondanks de verkrijging van een (zakelijk) krediet, nog steeds beperkingen ondervindt bij het aanvragen van financiële producten. Zo heeft hij in zijn repliek gesteld dat hij geen creditcard op zijn naam kan verkrijgen en dat de registraties eraan in de weg staan op termijn een hypothecaire geldlening aan te gaan.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is de negatieve BKR-registraties te verwijderen. Het belang van de bank bij handhaving van de registraties weegt in dit geval nog zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering. Ook is niet gebleken van bijzondere omstandigheden die een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment rechtvaardigen. Daarbij neemt de commissie in aanmerking dat de consument zijn gestelde belang bij verwijdering van de registraties niet met stukken heeft onderbouwd.

3.10 De commissie merkt ten overvloede op dat, indien een langer deel van de bewaartermijn is verstreken, de consument aannemelijk maakt dat sprake is van een duurzaam stabiele financiële situatie en er ook dan geen problematische schulden of betalingsachterstanden bestaan, dit voor de bank aanleiding kan zijn om bij een nieuw verzoek tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties een andere afweging te maken.

Geen recht op schadevergoeding

3.11 Nu de commissie van oordeel is dat geen grond bestaat voor verwijdering van de BKR-registratie, bestaat ook geen grond voor vergoeding van materiële of immateriële schade.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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