Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0514

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	28 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste BKR-registraties. De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat er sprake was van een langdurige problematische schuldensituatie en voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment al structureel stabiel is en hij een noodzakelijk en urgent belang heeft. Ook heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De vordering wordt 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden heeft de consument bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) afgesloten.

De bank heeft de betaalrekening in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Vanaf 2014 is sprake van een betalingsachterstand op de betaalrekening. De bank heeft toen met de consument diverse betaalafspraken gemaakt, maar ondanks deze afspraken lukte het de consument niet de ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening te voldoen. Bij brief van 10 juli 2019 heeft de bank de consument verzocht zijn ongeoorloofd tekort op de betaalrekening aan te vullen. Ook heeft de bank de consument er in deze brief op gewezen dat de bank verplicht is om betalingsachterstanden die langer dan vier maanden duren te registreren bij het BKR en dat deze registratie invloed kan hebben op bestaande en nieuwe financieringen. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank op 31 juli 2019 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Omdat ook hierna de roodstand niet werd voldaan, heeft de bank bij brief van 9 september 2019 de gehele vordering opgeëist en per diezelfde datum een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. Hierna heeft de bank de vordering voor het nemen van verdere incassomaatregelen overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incassobureau). In november 2019 heeft de consument een betaling van € 50,- aan het incassobureau overgemaakt, waarna verdere betalingen zijn uitgebleven.

2.3 In februari 2020 is de consument gestart met een schuldhulpverleningstraject en heeft de bank ingestemd met de schuldregeling. Vanwege een tussentijdse beëindiging van de schuldregeling hebben het incassobureau en de consument een nieuwe betalingsregeling afgesproken. In september 2025 heeft de consument het volledige bedrag afgelost. Op 16 september 2025 heeft de bank een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve BKR-registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.4 De consument is het niet eens met de BKR-registraties in het CKI en vordert verwijdering van de BKR-registraties. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.5 De achterstanden zijn ontstaan in 2016 toen de consument in conflict is gekomen met zijn toenmalige werkgever en zijn salaris drie maanden niet werd uitbetaald. Hierna is de consument ontslagen. De consument heeft de bank op de hoogte gesteld van zijn nieuwe situatie en betalingsproblemen. Om aan zijn betaalverplichtingen te kunnen voldoen heeft de consument er alles aangedaan om zo snel mogelijk werk te krijgen. Omdat het hem niet lukte zijn betalingsproblemen op te lossen, heeft de consument zich begin 2020 aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject. Dit traject heeft hem echter niet gebracht, wat hij ervan had verwacht. De consument geeft aan dat, ondanks hij zich altijd aan de afspraken heeft gehouden, er toch onenigheid is ontstaan met de schuldhulpverlener. Het traject is toen tussentijds door de schuldhulpverlener beëindigd.

De consument heeft hierna opnieuw contact opgenomen met het incassobureau en een nieuwe betalingsregeling afgesproken. Deze regeling is hij keurig nagekomen.

2.6 De consument heeft de wens te verhuizen en wil hiervoor een hypothecaire geldlening aanvragen. Hij wordt hierin echter belemmerd door de BKR-registraties. De consument voert aan dat hij nu een goede baan heeft en hij financieel in staat is zijn verplichtingen na te komen. De consument heeft zijn schuld bij de bank geheel afbetaald. Hij vindt het niet terecht dat hij vijf jaar moet boeten voor iets wat in het verleden heeft plaatsgevonden en waar hij destijds zelf niet veel aan kon doen.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. 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. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De wederzijdse belangen van partijen

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.5 en 2.6.

3.8 De bank voert – kort weergegeven – aan dat de kredietregistratie een tweeledig doel heeft. Enerzijds de bescherming van consumenten tegen overkreditering en anderzijds het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietverstrekkers bij kredietverlening.

3.9 De bank is van mening dat door de consument geen specifiek belang bij verwijdering van de BKR-registraties is gesteld noch is onderbouwd, anders dan de algemene opmerking dat de vordering middels een betalingsregeling is voldaan en er daarom niet meer kan worden gesproken van een opeisbare schuld. Zonder een concreet en onderbouwd belang kan de belangenafweging volgens de bank per definitie niet in het voordeel van de consument uitvallen en dient het algemeen belang van een goed werkend systeem van kredietregistratie te prevaleren.

3.10 Verder wijst de bank in dit kader ook op het belang van de bewaartermijn van vijf jaar van de BKR-registraties. De termijn van vijf jaar heeft tot doel om kredietverstrekkers in de gelegenheid te stellen om een kredietaanvraag goed te kunnen beoordelen op basis van relevante gebeurtenissen die zich in het recente verleden hebben voorgedaan.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De minister van Financiën heeft daarnaast aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot kredietregistratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar. De bank is bovendien van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen. Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document Schulden Monitor 2021 van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren er niet voor niets is. Het bewaren van gegevens gedurende een bepaalde termijn is noodzakelijk omdat de betalingsmoraal van de consument een belangrijke rol speelt. De bewaartermijn moet een minimumduur hebben om werkzaam te zijn. Ook heeft de bank gewezen op het document Maatschappelijk jaarverslag 2021 van BKR. Daarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is. De termijn van vijf jaar is redelijk en in principe zou deze niet moeten worden verkort. Er dienen, wil de termijn in een individueel geval toch verkort moeten worden, hele goede argumenten aan de zijde van de geregistreerde aanwezig zijn. Het gaat dan immers om een uitzondering op een redelijke hoofdregel. Die redenen zijn er in het dossier van de consument niet.

3.11 Sinds 2014 is er sprake van ernstige betalingsproblemen. Maar de bank miskent daarbij niet dat de consument zich heeft ingespannen zijn betalingsproblemen op te lossen. De bank sluit daarom ook niet uit op een later moment in de toekomst tot een andere belangen-afweging te kunnen komen. Voor dit moment geldt echter nog dat de bank zich op het standpunt stelt dat de BKR-registraties een belangrijke signaalfunctie hebben bij de beoordeling van kredietverstrekking. Het verwijderen of aanpassen van de BKR-registraties om hiermee aan derden een beeld te presenteren wat niet overeenkomt met de werkelijkheid kan naar de mening van de bank nooit in het belang van de consument noch de financiële sector zijn, aldus de bank.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.12 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen. Maar hoe vervelend ook, zijn dit omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingezet zijn financiële situatie te verbeteren en een schuldhulpverleningstraject is gestart om zijn betalingsproblemen te kunnen oplossen. Ook spreekt in het voordeel van de consument dat hij er alles aan heeft gedaan om zo snel mogelijk weer een baan te vinden en hij uiteindelijk de gehele vordering heeft voldaan. De commissie heeft daar ook waardering voor. Daar staat tegenover dat er sprake was van een langdurige ernstige schuldensituatie en de bank uiteindelijk een incassobureau heeft moeten inschakelen voor het innen van de vordering.

3.14 Hoewel de commissie niet is gebleken dat de consument nu in een problematische schuldensituatie verkeert of betalingsachterstanden heeft, is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat er sprake is van een (structureel) stabiele financiële situatie. Uit de ingediende stukken volgt alleen dat de consument een vast dienstverband heeft. De consument heeft bijvoorbeeld geen informatie verstrekt over een spaarbuffer om eventuele financiële tegenslagen te kunnen opvangen.

3.15 De consument heeft ten slotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat er een noodzaak en urgentie is nu een woning aan te kopen en hij niet kan wachten tot een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Van een schrijnende situatie die verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt is volgens de commissie op dit moment geen sprake.

3.16 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kennen in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. Van de bewaartermijn is nog geen jaar verstreken. Daarnaast dient naar het oordeel van de commissie de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Van die financieel stabiele situatie is op dit moment naar het oordeel van de commissie nog geen sprake. Daarbij speelt ook een rol dat de BKR-registraties niet de enige negatieve registraties in het CKI op naam van consument zijn. De commissie wijst het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen. Het is niet uitgesloten dat de bank, zoals door de bank zelf ook is aangegeven, een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat hij dan structureel financieel stabiel is, er verder geen schulden zijn en een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)