Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0065

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. R. Imhof, A.H.J. Alfrink, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	22 januari 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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Volgens de consument heeft zij belang bij verwijdering van de BKR-registraties omdat zij anders onder andere geen hypothecaire geldlening kan afsluiten voor de aankoop van een woning. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat BKR-registraties nu nog moeten blijven staan. De vordering is 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de spreekaantekeningen van de consument overgelegd bij de hoorzitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 december 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar zus [naam 1]. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam 2], 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank gehad met een kredietfaciliteit waarop een ongeoorloofde roodstand is ontstaan. De bank heeft de consument daar op aangesproken. De consument heeft destijds niet gereageerd op de berichten van de bank.

2.2 Door de bank is per 20 juni 2018 een achterstandscode (A) bij het BKR gemeld en op 21 februari 2019 is een opeisingscode (2) bij het BKR geregistreerd vanwege de opeising van de openstaande vordering door de bank.

2.3 De consument heeft in de jaren 2017 tot en met april 2020 in Amerika gestudeerd en stond in die periode niet in Nederland ingeschreven. In 2019 is zij voor een kort verblijf in Nederland geweest en heeft toen bemerkt dat haar 'oude' betaalrekening bij de bank niet meer actief was. Daarop heeft zij in september 2019 een nieuwe betaalrekening bij de bank geopend. Op dat moment is door de bank niet aangegeven dat zij nog een bedrag moest voldoen of dat de bank een vordering op haar had die was overgedragen aan de incasso-partner van de bank. Vervolgens is de consument naar Amerika teruggegaan voor het vervolg van haar studie. In de daaropvolgende periode heeft zij geen contact gehad met de bank en heeft zij geen correspondentie van de bank ontvangen.

2.4 In april 2020 is de consument teruggekeerd naar Nederland. Sinds 7 oktober 2020 staat zij ingeschreven op haar huidige adres.

2.5 Op enig moment is de consument zich gaan oriënteren op een mogelijke financiering en heeft zij ontdekt dat sprake was van BKR-registraties op haar naam. Daarop heeft zij een inzageverzoek naar de bank gezonden. Naar aanleiding van het inzageverzoek van de consument heeft de bank een deel van de openstaande vordering verrekend met het batige saldo op haar 'nieuwe' betaalrekening bij de bank. Het ging om een bedrag van € 2.745,-. Na deze verrekening resteerde van de schuld nog een klein bedrag, welke bedrag de consument op 5 februari 2025 heeft voldaan. De bank heeft daarop een werkelijke einddatum laten registreren bij het BKR.

2.6 Het gaat in dit geval dus om de volgende BKR-registraties:
- A-codering per 20 juni 2018;
- 2-codering per 21 februari 2019; en
- Werkelijke einddatum per 5 februari 2025.

2.7 De consument heeft de bank verzocht de BKR-registraties te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument erkent dat de BKR-registraties het gevolg zijn van haar handelen waarbij zij destijds haar financiële verplichtingen niet correct is nagekomen. Haar situatie is sindsdien echter fundamenteel verbeterd. Het gaat nu niet meer om haar fouten uit het verleden maar om de vraag of het handhaven van de registraties nog wel proportioneel is gelet op haar huidige goede financiële situatie en toekomstperspectief. De consument heeft sinds 2020 geen betalingsachterstanden of schulden meer gehad. Van 2020 tot 2022 heeft de consument in loondienst gewerkt en vanaf 2022 werkt zij deels in loondienst en deels als zelfstandige binnen het sociaal domein. Er is volgens de consument sprake van een duurzaam stabiele financiële situatie.

De negatieve BKR-registraties hebben een concrete impact op haar toekomstplannen, omdat zij daardoor geen leaseauto kan nemen en ook geen hypothecaire geldlening kan krijgen om een woning te kunnen kopen. Gezien de schaarste op de woningmarkt en de prijsstijgingen is uitstel van haar woningplannen ongunstig. Volgens de consument is er in haar geval sprake van noodzaak om een woning te kopen omdat zij momenteel bij haar zus met haar gezin inwoont, wat een onwenselijke situatie is, en zij ook graag zelfstandig wil wonen.

2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

Het verweer

2.10 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 om?

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of de bank de BKR-registraties van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR.

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens[2]. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.4 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 zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4]

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.5 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR-meldingen moet de bank doen?

3.6 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Een werkelijke einddatum wordt gemeld als de vordering volledig is voldaan.

Hoe zijn de BKR-registraties ontstaan?

3.7 De consument heeft de juistheid van de registraties niet bestreden. De consument heeft, tijdens de hoorzitting, erkend dat zij al voor vertrek naar Amerika ervan op de hoogte was dat sprake was van roodstand op haar betaalrekening bij de bank. Zij heeft de berichten van de bank daarover destijds wel gezien maar had toen niet de middelen om de vordering te betalen. Hieruit volgt dat de registraties van de A en 2-codering technisch juist zijn en dat verwijdering in zoverre niet gerechtvaardigd is.

3.8 De consument heeft ook toegelicht dat de vordering van de bank vervolgens 'uit zicht' is geraakt en dat zij in 2019, bij het openen van een nieuwe betaalrekening, ervan uit is gegaan dat de vordering niet meer bestond omdat er toen ook niet door de bank over is gesproken. De bank heeft daar onder andere over toegelicht dat de vordering de bank op dat moment niet is opgevallen omdat de vordering al uit handen was gegeven aan haar incassopartner. Wat hier ook van zij, de commissie is van oordeel dat het duidelijk was, of had moeten zijn, dat de bank een vordering had op de consument en zij verantwoordelijk was om deze te voldoen.

---

[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties nu nog proportioneel?

3.9 Volgens de consument gaat haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registraties wordt zij onder andere belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Volgens de consument is sprake van (acute) noodzaak om een woning te kopen, omdat zij momenteel bij haar zus met haar gezin inwoont en dat voor haar een onwenselijke situatie is. Volgens de consument heeft zij inmiddels ook een gezonde financiële situatie opgebouwd.

3.10 Hoewel de commissie de wens van de consument om een eigen woning te kopen, kan begrijpen is dit naar het oordeel van de commissie nog van onvoldoende belang om te oordelen dat de BKR-registraties verwijderd zouden moeten worden. De registraties zijn immers terecht geplaatst (zie 3.7), waarbij sprake is geweest van een ongeoorloofde roodstand waar de consument voor is aangesproken maar zij niet op gereageerd heeft. Het heeft, mede daardoor, relatief lang geduurd voordat de gehele vordering is afbetaald.

3.11 De commissie is van oordeel dat van een directe (acute) noodzaak niet zodanig sprake is, dat de aankoop van een woning niet enige tijd kan worden uitgesteld. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen naar het oordeel van de commissie op dit moment nog zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van haar persoonsgegevens in het CKI. De commissie acht het (nog) van belang dat potentiële kredietverstrekkers inzicht hebben in de betaalhistorie van de consument in hun afweging al dan niet een krediet te verstrekken.

3.12 De consument heeft wel aannemelijk gemaakt dat sprake is van een over meerdere jaren bestaande stabiele inkomen, wat kan worden afgeleid uit de door haar verstrekte gegevens over haar inkomsten uit loondienst en haar onderneming in 2022 en 2023. En de door haar gestelde geschatte fiscale winst over het jaar 2024, die volgens haar is berekend op ongeveer € 45.000,-. Het spaarvermogen van de consument blijkt daarentegen beperkt te zijn. De schuld aan de bank is lang onbetaald gelaten en is uiteindelijk pas heel recent voldaan (5 februari 2025). De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank na enige tijd een andere afweging maakt als de consument dan aantoont (nog steeds) financieel stabiel te zijn en er geen nieuwe schulden zijn aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering nog te vroeg.

Wat is de conclusie?

3.13 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 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