Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0824

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	20 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI van BKR. Hij heeft belang bij verwijdering van die registraties omdat hij een lening wil afsluiten voor een nieuwe auto en omdat hij een huis wil kopen. Volgens de consument heeft hij bewezen financieel betrouwbaar te zijn. Verder stelt hij dat hij de berichten van de bank over de negatieve registraties niet ontvangen heeft. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat de negatieve registraties verwijderd moeten worden, omdat zij technisch niet juist zijn. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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, inclusief de aanvullingen daarop; 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 een betaalrekening geopend bij de bank (hierna: de betaalrekening). Op het gebruik van de betaalrekening zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. In 2012 heeft de consument een doorlopend studentenkrediet van € 1.000,- afgesloten bij de bank.

De bank heeft het studentenkrediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op 16 december 2015 ontstond een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening. De bank heeft toen geprobeerd hierover contact op te nemen met de consument, maar er kwam geen contact tot stand. Op 24 februari 2018 heeft de bank een bericht geplaatst in de berichteninbox van internetbankieren van de consument. In dat bericht is opgenomen dat de consument ongeoorloofd rood stond op zijn betaalrekening en dat de bank een betalingsachterstand van meer dan vier maanden zal registreren bij BKR. Op 11 april 2018 heeft de bank via de post een brief gestuurd naar de consument. In de brief van 11 april 2018 is opgenomen dat de consument op dat moment € 3.140,01 rood staat op zijn betaalrekening en dat de bank langdurige betalingsachterstanden meldt bij BKR. Op 1 november 2018 heeft de bank via de post een brief naar de consument gestuurd. In die brief is opgenomen dat de bank het tekort op de betaalrekening, van € 3.292,16, opeist. En dat de bank langdurige betalingsachterstanden moet melden bij BKR.

2.3 Op 6 november 2018 vond er telefonisch contact plaats tussen de bank en de consument. Toen is de bank een betalingsregeling overeengekomen met de consument. Die betalingsregeling werd niet nagekomen en het lukte de bank daarna niet om in contact te komen met de consument. De bank heeft de roodstand op de betaalrekening van op dat moment € 3.172,16 op 18 juni 2019 opgeëist. Op 18 juni 2019 heeft de bank hierover een bericht gestuurd naar de consument via de berichteninbox in internetbankieren. In 2020 heeft de bank de incasso van de vordering overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder.

2.4 De bank heeft op 17 maart 2018 de achterstand op de betaalrekening als ‘overige financiële verplichtingen’ laten registreren in het CKI van BKR. Per 17 maart 2018 heeft de bank daarbij een achterstandscode (A) geplaatst. Per 18 juni 2019 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) geplaatst.

2.5 De consument heeft in 2020 met de gerechtsdeurwaarder een betalingsregeling afgesproken, voor betaling van een bedrag van € 40,- per maand. Dit bedrag werd verdeeld over de debetstand op de betaalrekening en het studentenkrediet dat ook afgelost moest worden. Voor het studentenkrediet heeft de bank abusievelijk geen bijzonderheidscoderingen geregistreerd in het CKI van BKR.

2.6 In 2022 heeft de consument het maandbedrag laten verhogen van € 40,- naar € 100,-. Op 22 januari 2025 heeft de consument een slotbetaling gedaan van € 215,01. De achterstand op de betaalrekening was daarmee volledig afgelost. De bank heeft daarom 22 januari 2025 als werkelijke einddatum laten registreren in het CKI van BKR.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat de bank de negatieve BKR-registratie (of in ieder geval de negatieve coderingen, hierna: de negatieve registraties) vroegtijdig verwijdert, op grond van een belangenafweging. Hij brengt in dit kader het volgende naar voren.

2.8 De consument heeft de volledige schuld al in januari 2025 afgelost en sindsdien is hij schuldenvrij (op zijn DUO-studieschuld na, die hij netjes aflost). De bank beroept zich op formele regels en houdt geen rekening met de huidige financiële situatie van de consument, zijn betrouwbaarheid of toekomstperspectief.

2.9 De consument werkt al meer dan 8 jaar in vaste dienst, waarvan meer dan 5 jaar in zijn huidige baan, en hij heeft een stabiel en goed inkomen. Hij heeft de afgelopen jaren bewezen financieel betrouwbaar te zijn. Als de registraties niet verwijderd worden, werken zij langer door dan de oorspronkelijke schuld heeft geduurd. Dat voelt oneerlijk en onnodig zwaar. De consument ervaart hierdoor veel stress en frustratie. De consument heeft jarenlang goed gedrag getoond en alles correct afgehandeld, maar is daar niets mee opgeschoten. Hij heeft zelfs extra betaald en een aantal maanden van te voren alles afbetaald. Ook zijn er twee registraties ingevoerd terwijl er maar 1 lening is geweest en de consument altijd maar 1 betaalrekening heeft gehad bij de bank. De consument had een negatieve BKR-registratie bij een andere kredietverstrekker, maar die is op verzoek van de consument verwijderd.

2.10 De consument heeft belang bij verwijdering van de negatieve registraties. Aanvankelijk was relevant dat zijn autoleasecontract binnenkort zou aflopen en dat hij dan zonder auto zou komen te zitten, terwijl hij een auto nodig heeft voor zijn werk. De consument heeft een lening aangevraagd voor de aankoop van een tweedehands auto, maar die aanvraag werd afgewezen vanwege de negatieve registraties. Later lukte het de consument wel om met zijn volledige spaargeld en geld dat hij van een vriend geleend heeft, een oudere auto aan te schaffen. Die auto is echter minder veilig en betrouwbaar dan wat hij met een lening had kunnen aanschaffen, en zal in de toekomst dan ook meer kosten met zich meebrengen. Hij wil daarom nog steeds een lening aanvragen voor de aankoop van een tweedehands auto.

2.11 Een ander belang is dat hij met zijn partner een woning wil kopen. Zij wonen nu in een huurwoning tegen een hoge huur. De huurkosten blijven bovendien stijgen. De consument en zijn partner willen kleiner gaan wonen en verwachten een lagere maandlast als zij een woning kopen. Op basis van hun inkomens kunnen zij eenvoudig een woning financieren.

Het verweer

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De commissie zal bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de A en de 2 in het CKI van BKR (hierna: de negatieve registraties) moet verwijderen. Daarnaast vat de commissie een aantal stellingen van de consument op als betwisting van de technische juistheid van de BKR-registraties. De commissie is van oordeel dat de bank de negatieve registraties moet verwijderen omdat zij technisch niet juist zijn en licht dit als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 In het kader van de technische juistheid van de registraties op naam van de consument in het CKI van BKR is ten eerste relevant dat de consument stelt dat de bank ten onrechte twee registraties in het CKI heeft geplaatst. De bank heeft betwist dat dit onjuist zou zijn, maar wel kenbaar gemaakt dat zij per abuis geen bijzonderheidscoderingen heeft geplaatst bij het studentenkrediet en dat zij dat uit coulance niet zal herstellen. De commissie bevestigt dat het studentenkrediet geregistreerd moest worden, nadat het werd afgesloten. Kredieten zoals het studentenkrediet moeten worden geregistreerd in het CKI van BKR, zodat andere kredietverstrekkers die informatie kunnen betrekken bij eventuele nieuwe kredietaanvragen. Daarnaast is het ook terecht dat de bank de achterstand op de betaal-rekening geregistreerd heeft. Een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening wordt op een gegeven moment geregistreerd in het CKI van BKR, wederom zodat andere krediet-verstrekkers die informatie kunnen gebruiken bij een eventuele kredietaanvraag. De bank heeft hierin dus niet onjuist gehandeld. Voor zover de consument bedoelt dat de bank niet de A en de 2 (twee coderingen) mocht registreren, is het vervolg van deze beoordeling relevant.

3.3 Voor de technische juistheid is bovendien de communicatie van de bank over de achter-standen van belang. Voordat de bank een achterstandsmelding A laat registreren, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigings-brief. Voor de opeising, geregistreerd met de bijzonderheidscode 2, is weliswaar geen vooraankondigingsbrief vereist, maar wel dient vast te staan dat de vordering van de bank daadwerkelijk is opgeëist. Volgens de consument hebben de berichten van de bank over de achterstand en opeising hem niet bereikt. De bank reageert hierop dat het de verantwoordelijkheid van de consument is om ervoor te zorgen dat de communicatie van de bank hem kan bereiken.

3.4 Volgens de wet moet een tot een bepaalde persoon (in dit geval de consument) gerichte verklaring die persoon hebben bereikt om haar werking te hebben. Dit volgt uit artikel 3:37 van het Burgerlijk Wetboek (zie de bijlage).

Als de ontvangst wordt betwist, moet de afzender (in dit geval de bank) bewijzen dat de verklaring door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde daar kon worden bereikt en dat de verklaring daar is aangekomen.[1]

3.5 Vaststaat dat de bank voorafgaand aan het plaatsen van de achterstandsmelding een bericht heeft gestuurd naar de berichteninbox van de consument in internetbankieren. In dat bericht is een vooraankondiging van BKR-registraties opgenomen. Ook de opeising heeft de bank naar de berichteninbox van de consument gestuurd. Deze berichten heeft de consument volgens de bank zelf echter niet geopend en de bank heeft geen e-mail verzonden om de consument erop te wijzen dat er een (belangrijk) bericht voor hem klaarstond. De consument heeft namelijk nooit aan de bank doorgegeven op welk e-mailadres hij bereikbaar is. De bank stelt dat de consument verplicht was om zijn e-mailadres op te geven aan de bank en dat dit volgt uit artikel 14 lid 4 van de Algemene Bankvoorwaarden. Dit artikellid luidt als volgt:

> *Het kan zijn dat wij met u afspreken dat wij u per e-mail berichten. In dat geval zorgt u ervoor dat u dit bericht zo spoedig mogelijk leest.*

3.6 De bank heeft niet gesteld en ook niet aangetoond dat zij met de consument heeft afgesproken dat de bank hem per e-mail bericht. Daardoor komt de commissie niet tot de conclusie dat de consument zijn e-mailadres had moeten opgeven.

3.7 De bank beroept zich ook op artikel 14 lid 3 van de Algemene Bankvoorwaarden, dat als volgt luidt:

> *Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest.*
>
> *Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.*

3.8 Het verzenden van berichten naar de berichteninbox kan onder omstandigheden voldoende zijn voor het verzenden van waarschuwingen.[2] In dit geval ging het om belangrijke berichten, namelijk de waarschuwing dat bij niet-tijdige betaling een bijzonderheidscodering zou worden geplaatst in het CKI en dat de bank het tekort opeiste. Het enkel sturen van deze berichten naar de berichteninbox is naar het oordeel van de commissie in dit geval onvoldoende.

---

[1] Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, r.o. 3.3.2 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 4 april 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:2922. Deze jurisprudentie en andere jurisprudentie van de rechtspraak zijn te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] Zie ook de eerdere uitspraak GC Kifid 2025-0711, te vinden op www.kifid.nl.

Weliswaar is in de Algemene Bankvoorwaarden opgenomen dat een rekeninghouder regelmatig zijn berichteninbox moet controleren, maar van een rekeninghouder kan niet zonder meer worden verwacht dat hij weet dat dergelijke belangrijke informatie uitsluitend via de berichteninbox aan hem zal worden toegestuurd. Dat geldt te meer omdat niet is gebleken dat de consument er expliciet mee heeft ingestemd dat dergelijke belangrijke berichten alleen via die weg aan hem zouden worden toegestuurd. Het staat vast dat de desbetreffende berichten niet ook per e-mail of gewone post aan de consument zijn toegestuurd. De bank heeft bovendien bevestigd dat de consument de berichten indertijd niet geopend heeft. Het had daarom op de weg van de bank gelegen om zich ervan te vergewissen of de berichten de consument hadden bereikt. Gelet op al deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat niet is voldaan aan de vereisten van artikel 3:37 van het Burgerlijk Wetboek. Het is niet aan de consument te wijten dat deze belangrijke berichten hem niet bereikt hebben.[3]

3.9 De bank wijst erop dat zij ook brieven per post naar de consument heeft gestuurd (zie overweging 2.2). Die brieven zijn echter verzonden nadat de A en de 2 geregistreerd zijn en vormen daarom geen technisch juiste vooraankondiging en opeisingsverklaring. Verder stelt de bank dat de consument hoe dan ook zijn achterstand niet kon inlopen, en dat een waarschuwing in een vooraankondigingsbrief dus geen verschil zou hebben gemaakt. De commissie laat in het midden of de consument de achterstand eerder zou hebben ingelopen als hij de berichten ontvangen zou hebben, omdat dit niet relevant is voor de beoordeling van de technische juistheid.

3.10 Omdat de consument zowel de vooraankondiging van de achterstandsmelding als de opeisingsbrief niet ontvangen heeft voorafgaand aan het plaatsen van de negatieve registraties, zijn zowel de A als de 2 technisch onjuist. De bank moet deze negatieve registraties daarom verwijderen. Hierdoor komt de commissie niet toe aan een afweging van de belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve registraties enerzijds en de belangen van de bank bij behoud van de negatieve registraties anderzijds.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen artikel 14 lid 3 en lid 4 van de Algemene Bankvoorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

[3] Zie voor een vergelijkbaar oordeel Rechtbank Midden-Nederland 12 maart 2020, ECLI:NL:RBMNE:2020:3304.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de achterstandscode en de bijzonderheidscode 2 moet laten verwijderen uit het CKI van BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:37

(...)

3.
Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

(...)

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 4 Definities

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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 Recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”)

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:

(...)

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;

(...)

Artikel 21 Recht van bezwaar

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.

(...)