Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0262

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

Datum uitspraak	17 maart 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

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste BKR-registratie (een bijzonderheidscode 3 met als werkelijke einddatum 15 januari 2025). De consument stelt dat de BKR-registratie disproportioneel is en verzoekt om verwijdering van de BKR-registratie, dan wel herziening van de BKR-registratie. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de commissie niet is gebleken dat op dit moment de financiële situatie van de consument structureel stabiel is, er sprake was van een langdurige problematische schuldensituatie en de schuld pas recent tegen finale kwijting is afgelost. De vorderingen 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 en 3) het verweerschrift 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 afgesloten. Daarnaast heeft de consument bij de bank een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 2.500,- (hierna: het krediet). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

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). In haar verweer heeft de bank aangegeven dat de betaalrekening destijds abusievelijk niet in het CKI bij BKR is geregistreerd. De bank heeft besloten de betaalrekening niet alsnog met terugwerkende kracht te laten registreren.

2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan en heeft de consument niet meer aan haar betalingsverplichtingen voldaan. In 2021 heeft de bank vanwege het uitblijven van betalingen voor het nemen van incassomaatregelen het dossier van de betaalrekening en van het krediet overgedragen aan een incassobureau.

2.3 Om haar schuldproblemen te kunnen oplossen heeft de consument een schuldhulpverleningstraject doorlopen. In juli 2025 heeft zij dit traject succesvol afgerond. Na het afronden van het schuldhulpverleningstraject heeft de consument € 259,20 aan de bank voldaan en heeft de bank € 3.137,26 als definitief oninbaar afgeboekt. Op 15 januari 2025 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI laten registreren met een werkelijke einddatum (15 januari 2025). De negatieve registratie (hierna: de BKR-registratie) blijft vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 De consument heeft de bank meerdere keren gevraagd de BKR-registratie uit het CKI te verwijderen. De bank heeft deze verzoeken afgewezen, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie uit het CKI, dan wel herziening van de BKR-registratie. Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag.

2.6 De consument voert aan dat de situatie die heeft geleid tot de BKR-registratie niet meer actueel is en ver achter haar ligt. De betalingsproblemen zijn ontstaan in een periode waarin zij persoonlijk en financieel instabiel was. Zij had toen geen vast inkomen en worstelde met persoonlijke omstandigheden. Om haar bestaande schulden af te lossen heeft zij een lening afgesloten. Helaas namen de problemen hiermee alleen maar toe. Inmiddels is de schuld bij de bank via een schuldhulpverleningstraject volledig afgelost. De consument is nu schuldenvrij en financieel stabiel. Zij heeft haar eigen zorgonderneming en is actief bezig deze onderneming uit te breiden. Zij ontvangt structureel inkomen, maar geeft aan niet over een spaarbuffer te beschikken. De reden hiervoor is dat tijdens het doorlopen van het schuldhulpverleningstraject alle beschikbare middelen zijn aangewend voor het saneren van haar schulden en het voldoen van haar vaste lasten. Het ontbreken van een spaarbuffer is geen gevolg van onverantwoord financieel handelen.

2.7 De consument stelt dat de bank haar situatie niet individueel heeft beoordeeld en geen redelijke belangenafweging heeft gemaakt.

De bank heeft alleen gekeken naar het feit dat zij een afboeking heeft moeten doen, maar niet naar de verbeterde financiële situatie van de consument en de impact die de BKR-registratie op haar heeft. De BKR-registratie belet haar bij haar toekomstplannen. De consument is onlangs gestart met haar eigen thuiszorgonderneming. Een zakelijke lening voor de financiering van een auto of een leasecontract zou de consument in staat stellen haar onderneming verder voort te zetten en haar inkomen te waarborgen. Een auto heeft zij nodig om haar werkzaamheden goed te kunnen uitvoeren. Ook privé wordt zij, vanwege het beperkte openbaar vervoer in het dorp waar zij woont, door het niet kunnen beschikken over een auto, beperkt in haar mobiliteit. Dit heeft ook invloed op de mobiliteit van haar dochter en op hun gezinsleven. De consument is een alleenstaande moeder van een dochter van vijf jaar. De consument wil haar dochter graag een stabiele en veilige toekomst bieden. De gevolgen van de BKR-registratie zijn onevenredig zwaar en bezorgen haar veel stress en gevoelens van angst. De consument stelt dat het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registratie niet langer opweegt tegen het nadeel dat de consument ondervindt bij handhaving van de BKR-registratie. Hier voegt de consument aan toe dat een andere kredietverstrekker, na een verzoek van de consument om de BKR-registratie op haar naam te verwijderen, de BKR-registratie wel heeft verwijderd.

Het verweer

2.8 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de BKR-registratie op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI of moet herzien. De commissie oordeelt dat de bank dit niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

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

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (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-registratie houdt 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 verwerkingsverantwoordelijke. 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-registratie 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-registratie en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De wederzijdse belangenafweging van partijen

3.7 Onder 2.6 en 2.7 zijn de bezwaren van de consument tegen het handhaven van de BKR-registratie weergegeven en zijn de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden samengevat.

3.8 De bank voert het volgende aan. De BKR-registratie heeft op dit moment nog een belangrijke signaalfunctie. Er was sprake van een langdurige en problematische schuldsituatie. Om deze situatie te kunnen oplossen heeft de consument een schuldhulpverleningstraject moeten volgen. De consument stelt weliswaar dat haar financiële situatie is verbeterd en zij thans financieel stabiel is, maar zij heeft dit niet onderbouwd. Daarbij merkt de bank op dat voor zover er al sprake zou zijn van een stabiele situatie, dit het directe gevolg is van de afboeking die de bank heeft moeten doen. De vordering is pas recent voldaan en er is nog maar een beperkt deel van de bewaartermijn verstreken. Hoewel de consument aangeeft nu structureel inkomen te ontvangen, is deze periode voor de bank te kort om het risico op nieuwe betalingsproblemen als laag te beoordelen.

[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.

Omdat blijkt dat veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen, is het bewaren van gegevens gedurende een bepaalde periode noodzakelijk. Dit om zo potentiële kredietverstrekkers te helpen om een goed en eerlijk beeld te krijgen van iemands financiële situatie en risico's te voorkomen. De bank is dan ook van mening dat op dit moment de belangafweging (nog) niet in het voordeel van de consument kan uitvallen.

Afweging van de wederzijdse belangenafweging

3.9 Allereerst stelt de commissie vast dat, met hetgeen hiervoor onder 3.8 is vermeld, niet blijkt dat de bank de situatie van de consument onvoldoende individueel heeft beoordeeld en de bank geen redelijke belangenafweging heeft gemaakt. Na afweging van de wederzijdse belangen is de commissie van oordeel dat het belang van de bank dwingende gerechtvaardigde gronden oplevert om de BKR-registratie nu nog te handhaven. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.10 De commissie begrijpt dat de BKR-registratie voor de consument zeer belastend is, en haar beperkt in haar toekomstplannen. De commissie is zich er ook van bewust dat de consument een zware periode achter de rug heeft en nog steeds de gevolgen hiervan ondervindt. In het voordeel van de consument spreekt dat zij zich heeft ingespannen om haar schuldenproblematiek op te lossen en zich nu ten volle inzet om een succesvolle onderneming op te starten. De commissie heeft daar ook waardering voor. Dit doet echter niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte zijn van de betaal-historie van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering en potentiële kredietverstrekkers langer kennis moeten kunnen hebben van de betaalhistorie van de consument. Hoewel niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat de consument op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. Er is, zoals door de consument aangegeven, geen sprake van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen. De commissie volgt de bank in haar stelling dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking die de bank heeft moeten doen. Daarbij was de BKR-registratie van de bank niet de enige negatieve registratie op naam van de consument in het CKI. Er was dus sprake van een aanzienlijk grotere schuldenproblematiek dan alleen de schuld aan de bank. Verder acht de commissie het van belang dat de consument de betaling tegen finale kwijting pas zeer recent, in januari 2025, heeft gedaan. Hoezeer de commissie het verzoek van de consument begrijpt, komt dit verzoek naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.12 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering of herziening van de BKR-registratie. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering dan wel herziening van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de bank de BKR-registratie mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie dan ook af. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn, er verder geen (problematische) schulden zijn en zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registratie.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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.

(...)