

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1045

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

Datum uitspraak	15 oktober 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

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. De kern

De consument heeft een betaalrekening met kredietfaciliteit aangehouden bij de bank. Vanwege betalingsachterstanden heeft de bank op 30 juli 2023 een achterstandscodering (A) en op 11 augustus 2023 een bijzonderheidscode 2 in het CKI van Stichting BKR laten registreren (hierna: de coderingen). Op 11 december 2024 is een werkelijke einddatum geregistreerd nadat de vordering volledig was voldaan. De consument vordert verwijdering van de coderingen en een schadevergoeding van € 10.000,-, omdat hij wordt belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De commissie oordeelt dat de bank de coderingen niet hoeft te verwijderen. Er bestaat geen grond voor toekenning van een schadevergoeding. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 Tussen partijen staat de technische juistheid van de achterstandsmelding en bijzonderheidscode 2 niet ter discussie. De consument verzoekt de commissie uitsluitend te beoordelen of de coderingen, na afweging van de wederzijdse belangen, dienen te worden verwijderd.

De commissie moet een belangenafweging maken

- 3.2 De op naam van de consument geregistreerde coderingen vormen een verwerking van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De bank is daarvoor verantwoordelijk.¹ De bank mag deze gegevens verwerken als zij daarvoor een gerechtvaardigd belang heeft, bijvoorbeeld om consumenten te beschermen tegen overkreditering en kredietverstrekkers te beschermen tegen het risico op wanbetaling.² De registratie van de coderingen berust op dit gerechtvaardigde belang.³
- 3.3 De consument kan te allen tijde bezwaar maken tegen deze verwerking van zijn persoonsgegevens.⁴ De commissie moet vervolgens beoordelen of de bank dwingende gerechtvaardigde gronden heeft aangetoond die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de consument bij verwijdering van de coderingen. Daarbij moet onder meer worden gekeken of de coderingen nog proportioneel zijn en of het doel niet op een minder ingrijpende manier kan worden bereikt.⁵ Als het belang van de consument zwaarder weegt, moet de bank de persoonsgegevens verwijderen.⁶
- 3.4 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de coderingen op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Zij licht dit hierna toe.

Het belang van de consument

- 3.5 Het belang van de consument is gelegen in het aangaan van een hypothecaire financiering. De consument wil graag een woning kopen, maar wordt belemmerd door de coderingen.

¹ Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 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 Artikel 21 lid 1 AVG.

⁵ Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁶ Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

De consument is van mening dat hij hierdoor financiële schade lijdt, omdat hij geen vermogen kan opbouwen en hogere maandlasten heeft voor een huurwoning in de vrije sector, terwijl zijn financiële situatie volgens hem ruimte biedt voor het afsluiten van een hypothecaire financiering met lagere maandlasten.

Het belang van de bank

- 3.6 Het belang van de bank is gelijk aan het doel van het CKI en is gelegen in de bescherming van consumenten tegen overkreditering en van (potentiële) kredietverstrekkers tegen het risico op wanbetaling. De bank stelt dat deze bescherming in het geval van de consument nog steeds noodzakelijk is.

Het belang van de bank weegt zwaarder

- 3.7 De commissie is het met de bank eens dat de bescherming die de coderingen bieden op dit moment nog steeds nodig is. De commissie stelt vast dat de betalingsproblemen van de consument niet beperkt zijn gebleven tot de achterstand die heeft geleid tot de coderingen in 2023. Uit de door de bank overgelegde stukken blijkt dat de consument al sinds 2020 regelmatig rood stond op de betaalrekening en betalingsachterstanden had. De financiële problemen hebben daarmee gedurende meerdere jaren bestaan. Anders dan de consument lijkt te betogen, is daarom geen sprake geweest van een eenmalige of kortdurende betalingsachterstand.
- 3.8 Verder weegt de commissie mee dat het herstel van de schuldsituatie nog relatief recent is. Hoewel de consument de vordering uiteindelijk volledig heeft voldaan, is de werkelijke einddatum pas op 11 december 2024 geregistreerd. Op het moment van deze belangenafweging is daarom nog een beperkte periode verstreken sinds de volledige aflossing van de schuld. Kredietverstrekkers hebben er belang bij dat zij nog kennis kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.
- 3.9 De commissie moet daarnaast beoordelen of voldoende is gebleken van een duurzaam stabiele financiële situatie. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dit onvoldoende aangetoond. De bank heeft erop gewezen dat uit de overgelegde financiële stukken niet blijkt van duurzaam financieel herstel. Daarbij heeft zij onder meer aangevoerd dat de onderneming in de afgelopen jaren geen bestendige positieve resultaten heeft laten zien en dat de overgelegde prognoses onvoldoende zijn om duurzame financiële stabiliteit aan te nemen. De commissie volgt de bank hierin. Gelet op de langdurige betalingsproblemen sinds 2020, de relatief recente werkelijke einddatum en de door de bank aangevoerde onzekerheid over de financiële ontwikkeling van de onderneming, acht de commissie het nog te vroeg om te concluderen dat de financiële problemen duurzaam tot het verleden behoren.

- 3.10 Daarnaast heeft de consument zijn belang bij vroegtijdige verwijdering van de coderingen onvoldoende onderbouwd. De consument heeft gesteld dat hij een woning wil kopen, maar heeft geen stukken overgelegd waaruit blijkt welke woning hij wil aankopen, welke financiering daarvoor benodigd is en dat die financiering bij verwijdering van de coderingen wel beschikbaar zou zijn. De commissie is daarom van oordeel dat het gestelde financieringsbelang onvoldoende concreet is onderbouwd. Daarbij neemt de commissie mee dat niet is gebleken van een zodanig zwaarwegend belang dat niet kan worden gewacht totdat een groter deel van de bewaartermijn is verstreken. De enkele wens om een woning te kopen is daarvoor onvoldoende.

Een toekomstige belangenafweging kan positief uitvallen

- 3.11 De commissie merkt op dat dit oordeel niet uitsluit dat de bank op een later moment tot een andere belangenafweging komt. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een substantieel deel van de bewaartermijn is verstreken, geen nieuwe betalingsproblemen zijn ontstaan en de consument een duurzaam financieel stabiele situatie kan aantonen. De bank heeft dit ook in haar stukken onderschreven.

Geen recht op schadevergoeding

- 3.12 De consument vordert een schadevergoeding van € 10.000,-. De commissie wijst deze vordering af. Voor toekenning van een schadevergoeding is nodig dat de bank een verwijt kan worden gemaakt. Daarvan is geen sprake. De bank mag de coderingen handhaven en van een schending van de AVG of een onrechtmatige daad is niet gebleken. Daarnaast heeft de consument zijn vordering onvoldoende onderbouwd. Daarom bestaat geen grond voor toekenning van een schadevergoeding.

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 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