

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0215

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering deels toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Het gaat in dit geval om een achterstandscodering (code A) en bijzonderheidscodering 2, zonder werkelijke einddatum. De consument voert aan dat er onvoldoende is gecommuniceerd over de registraties, dat de schuld is betaald en dat handhaving van de registraties disproportioneel is. Naar het oordeel van de commissie is de BKR-registratie van de achterstandscodering A technisch juist. De bijzonderheidscodering 2 is technisch niet juist en dient verwijderd te worden. De A-codering is technisch juist en de commissie overweegt dat het belang bij handhaving van deze registratie zwaarder weegt dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt met betrekking tot de bijzonderheidscodering 2 toegewezen en voor het overige 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 laatste reactie van de consument.
- 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 De consument had een betaalrekening bij de bank. Op 13 februari 2014 is op die rekening een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De consument is per brief van 25 februari 2015 door de bank geïnformeerd dat langdurige achterstanden worden gemeld bij het BKR en dat de bank een deurwaarder zal inschakelen als de consument de achterstand niet inloopt.
- 2.2 De bank heeft per 1 maart 2015 een achterstandscodering (code A) en een bijzonderheids-codering 2 gemeld bij het BKR.
- 2.3 De bank heeft op 5 juni 2015 de incasso van de vordering overgedragen aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft de consument per brieven van 15 juli 2015, 22 oktober 2015, 15 juni 2016, 1 augustus 2017, 23 april 2019 en 22 december 2025 geïnformeerd over de achterstand en gesommeerd om te betalen.
- 2.4 De consument is door de deurwaarder ook gewezen op de achterstand en gesommeerd om te betalen via e-mails van: 29 januari 2016, 10 februari 2016, 4 maart 2016, 21 maart 2016, 22 juli 2016, 15 augustus 2017, 30 augustus 2017, 24 september 2019 en 22 september 2023.
- 2.5 De consument heeft op diverse van deze e-mails gereageerd: op 29 januari 2016 met een verzoek tot uitstel van betaling, op 27 juli 2016 met als reactie dat er beslag was gelegd op zijn rekening en op 30 augustus 2017 dat de consument geen inkomen had.
- 2.6 Op 27 september 2019 is de bank akkoord gegaan met een voorstel van de consument voor afbetaling van de schuld, waarna de consument op 22 oktober 2019 een verzoek tot uitstel van betaling heeft gedaan. De consument gaf aan dat hij onvoldoende inkomen had en in een schuldhulpverleningstraject was gekomen. De schuldhulpverlening zou contact opnemen met de bank en/of de deurwaarder.
- 2.7 Op 25 oktober 2019 heeft de deurwaarder geantwoord dat er werd gewacht tot de schuldhulpverlening contact zou opnemen. Sindsdien is er niets meer van de consument of schuldhulpverlening vernomen.
- 2.8 De consument heeft zich uiteindelijk tot Kifid gewend met het verzoek de negatieve registratie te verwijderen althans deze als hersteld te melden.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument klaagt er allereerst erover dat de bank niet heeft voldaan aan haar zorgplicht.

Alhoewel de openstaande schuld al sinds 2014 bestaat is hij niet voldoende geïnformeerd door de bank over de BKR-registraties en heeft hij ook daarna geen brieven of meldingen daarover ontvangen, waardoor hij jarenlang niet wist dat er BKR-registraties op zijn naam stonden. Dat hij gedurende langere tijd niet correct is geïnformeerd komt volgens de consument mede omdat zijn e-mailadres was gehackt. Hierdoor is een deel van de correspondentie niet ontvangen en/of heeft hij deze niet kunnen lezen. De bank heeft bovendien pas actie ondernomen ten aanzien van de achterstand nadat de consument de onderhavige klacht heeft ingediend. Ten slotte heeft er in 2025 een woningbrand plaatsgevonden, waardoor hij tijdelijk moest verhuizen en geen post kon ontvangen.

- 2.10 Er is sprake geweest van een schuldhulpverleningstraject waarbij de administratie van de consument volledig is overgenomen door de schuldhulpverlener. In dit traject is een volledige inventarisatie gemaakt van alle schulden, maar de achterstand bij de bank maakte hier geen deel van uit. Hierdoor, en doordat de BKR-registraties op € 0,- staat meent de consument dat de schuld is voldaan en dat er niet langer sprake is van een achterstand. De handhaving door de bank van deze BKR-registraties is volgens de consument dan ook een tekortkoming van de bank en in strijd met haar zorgplicht.
- 2.11 Verder klaagt de consument dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en getuigen van een onzorgvuldige belangenafweging. Volgens de consument wil de bank zijn persoonlijke en financiële kwetsbaarheid gedurende de betreffende periode niet erkennen. De consument vordert daarom dat de BKR-registraties volledig worden verwijderd dan wel dat deze worden gecorrigeerd door de BKR-registraties te markeren als beëindigd en hersteld (code H), met een werkelijke einddatum.
- 2.12 Omdat de consument vanwege de onzorgvuldige werkwijze van de bank van de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening kon krijgen heeft hij een te dure huurwoning moeten betrekken. Dit is volgens de consument een schadepost die voor vergoeding in aanmerking moet komen en die door hem begroot wordt op een bedrag tussen de € 11.000,- en € 12.500,-.

Het verweer

- 2.13 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 De commissie ziet zich voor de beoordeling van de onderhavige klacht voor de volgende vragen gesteld:

- a) de vraag of de achterstandscodering (A) en de bijzonderheidscodering (2) op naam van de consument terecht in het CKI bij BKR zijn geplaatst en/of de bank deze daaruit moet (laten) verwijderen op grond van een belangenafweging;
- b) de vraag of de consument voldoende is geïnformeerd over de achterstanden en de BKR-registraties; en
- c) de vraag of de consument recht heeft op een schadevergoeding.

3.2 De commissie zal op de verschillende klachtonderdelen ingaan. Daarbij licht zij eerst toe welke regels van toepassing zijn bij BKR-registraties.

Welke regels zijn van toepassing bij BKR-registraties

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 Algemeen Reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (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 zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van de hem betreffende persoonsgegevens.⁴ De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van 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 betrokkenen slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.⁵

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen aan de ene kant het belang van de bank bij het handhaven van de registraties en aan de andere kant het belang van de consument bij het verwijderen daarvan.

¹ De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de in de 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.

⁵ Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

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 Dit gebeurt pas nadat de bank een vooraankondiging heeft gestuurd aan de consument.⁸ Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt bijzonderheidscode 2 gemeld.⁹

Zijn de BKR-registraties (code A, 2) technisch juist?

- 3.7 De consument heeft de juistheid van de BKR-registraties bestreden en aangevoerd onvoldoende te zijn geïnformeerd over de BKR-registraties. De bank heeft gewezen op de brief van 25 februari 2015 die aan de consument is verstuurd (zie overweging 2.1). In deze brief is gemeld dat het niet op tijd betalen van de achterstand leidt tot een melding bij het BKR. De consument heeft niet aangevoerd dat deze brief niet door hem is ontvangen. Uit latere correspondentie tussen de consument en de deurwaarder (zie overwegingen 2.6 en 2.7) blijkt ook dat de consument wist dat hij een betaalrekening had bij de bank waarbij sprake was van roodstand en dat de bank dus een vordering op hem had. Het verwijt van de consument dat de bank pas in actie kwam nadat hij de onderhavige klacht had ingediend is dan ook niet terecht. Aangezien de brief van 25 februari 2015 geldt als vooraankondiging is de registratie van de A codering technisch juist. In die brief wordt echter niet gemeld dat bij het niet betalen de gehele vordering zal worden opgeëist en ook nadien ontbreekt in het dossier een brief van voor of op de registratiedatum van de 2, waarin de vordering geheel wordt opgeëist. Het enkele feit dat de vordering uit handen is gegeven aan een deurwaarder betekent nog niet dat deze is opgeëist. De commissie is dan ook van oordeel dat de bijzonderheidscodering 2 technisch niet juist is en moet worden verwijderd.

Is de BKR-registratie nog proportioneel?

- 3.8 De consument heeft ook bezwaar gemaakt tegen het nog langer handhaven van de BKR-registraties. Hij heeft verzocht om een belangenafweging en daarbij de voor hem specifieke verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. De belangen van de bank zijn dat andere kredietaanbieders worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en om de consument zelf nog langer te beschermen tegen overkreditering.

⁶ Artikel 10 lid 1 Reglement CKI.

⁷ Artikel 12 lid 1 onder a Reglement CKI.

⁸ Artikel 39 lid 2 Reglement CKI.

⁹ Artikel 13 lid 1 Reglement CKI.

- 3.9 De commissie overweegt daartoe als volgt. De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen richting de bank te voldoen. Het was de consument duidelijk, of het had de consument duidelijk moeten zijn, dat hij een openstaande vordering had bij de bank. Voor zover de schuld is ontstaan in een periode van persoonlijke en financiële veranderingen, waaronder de door de consument aangevoerde tijdelijke verhuizing door de woningbrand en het hacken van zijn e-mail-account, zijn dit omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument liggen. Het had op de weg van de consument gelegen om wijzigingen in zijn (mail) gegevens tijdig aan de bank door te geven.
- 3.10 Weliswaar heeft de consument geprobeerd om een betalingsregeling te treffen met de bank, maar ook dit is vervolgens blijven liggen. De consument stelt dat hij in een schuld-hulpverleningstraject is terechtgekomen, maar hij levert daarvoor geen enkel bewijs. Er is nog steeds sprake van een openstaande schuld waarop de consument niet of nauwelijks heeft afgelost. Dat in het BKR-register bij het krediet het bedrag € 0,- is vermeld, betekent niet (zonder meer) dat de schuld is afgelost. Indien de schuld door de consument namelijk volledig zou zijn voldaan, had de bank een werkelijke einddatum ten aanzien van het krediet laten registreren. Dit is niet gebeurd. De consument weet of behoorde daarom te weten dat hij nog een openstaande schuld had bij de bank. Voor zover de consument de vordering niet kan betalen, is dat geen reden om de BKR-registraties te laten verwijderen. Juist dan is het van belang dat de betaalhistorie van de consument correct staat geregistreerd bij het BKR en andere kredietverstrekkers daarvan op de hoogte zijn.
- 3.11 Voor zover de BKR-registraties, zoals de consument aanvoert, eraan in de weg stonden of staan om een (hypothecaire) geldlening te krijgen of een creditcard, is dat op zichzelf onvoldoende om verwijdering van de BKR-registratie te rechtvaardigen. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's, en om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering wegen naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument voor wat betreft de verwerking van zijn persoonsgegevens in het CKI. De commissie acht het van belang dat potentiële kredietverstrekkers inzicht hebben in de betaalhistorie van de consument in hun afweging om al dan niet een krediet te verstrekken. Dat geldt te meer nu de consument de schuld aan de bank nog niet heeft afbetaald, noch zijn eerder met de bank getroffen regeling is nagekomen, zodat niet een einddatum bij het BKR geregistreerd kan worden. Niet in de laatste plaats stelt de commissie vast dat de consument niet heeft gesteld dat hij structureel financieel stabiel is en de commissie dat ook niet uit het dossier kan opmaken. De bank kan ook niet gehouden worden om een H-codering te laten registreren. Een H kan alleen geregistreerd worden als de achterstand tijdens het bestaan van de kredietovereenkomst wordt hersteld en daar is in dit geval geen sprake van.

Wat is de conclusie?

- 3.12 De commissie is van oordeel dat de bijzonderheidscodering 2 moet worden verwijderd en voor het overige geen sprake is van een (toerekenbare) tekortkoming van de bank in haar verplichtingen tegenover de consument. De commissie wijst het verzoek tot verwijdering van de A-codering of aanpassing van de BKR-registraties af. Pas als de vordering is voldaan kan de bank een einddatum laten registreren. Omdat de vordering van de consument grotendeels wordt afgewezen heeft de consument geen recht op een schadevergoeding. De commissie merkt daarbij ten overvloede op dat de consument de door hem geleden schade niet nader heeft onderbouwd.

4. De beslissing

De Commissie:

- beslist dat de bank de aan de naam van de consument gekoppelde bijzonderheids-codering 2 in het BKR-register moet verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde 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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele artikelen uit het de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AGV) en het Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI) waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de AGV:

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:

(...)

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.

(...)

Uit het Algemeen Reglement CKI

ARTIKEL 10 WAT MOET WORDEN GEMELD BIJ STICHTING BKR

1) Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

(...)

ARTIKEL 12 WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

1) a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

ARTIKEL 13 WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

- 1) De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

- code 1: er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
- code 2: de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
- code 3: de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
- code 4: de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
- code 5: de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

(...)

ARTIKEL 39 VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(...)

- 2) De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

(...)