Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0723

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. J.T. Lo-Ning-Hing, secretaris)

Datum uitspraak	27 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 juni 2026. De consument nam digitaal deel aan de hoorzitting en werd daarbij bijgestaan door de heer [naam 1]. Namens de bank was mevrouw [naam 2] aanwezig.

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 maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve BKR-registraties wegens de achterstand op de betaalrekening (A, 1 en 2) en de achterstand op het aflopend krediet (A en 2), omdat deze hem belemmeren bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De werkelijke einddatum van beide registraties is 23 mei 2025. Dat deze registraties technisch juist zijn, wordt door de consument niet betwist. De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij weegt mee dat onvoldoende is aangetoond dat sprake is van een duurzame en stabiele financiële situatie en dat nog slechts een beperkt deel van de wettelijke bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.1 De bank is op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) aangesloten bij Stichting Bureau Kredietregistratie (verder: BKR).[1] Dit betekent dat de bank deelneemt aan het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) en zich moet houden aan de regels die zijn vastgelegd in het Algemeen Reglement CKI (verder: het Reglement). De gegevens die in het CKI worden geregistreerd, zijn persoonsgegevens en vallen daarom onder de Algemene verordening gegevensbescherming (verder: AVG).[2]

3.2 De verwerking van deze persoonsgegevens berust op het gerechtvaardigde belang van de bij BKR aangesloten kredietverstrekkers en BKR zelf.[3] Dit gerechtvaardigde belang bestaat enerzijds uit het beschermen van consumenten tegen overkreditering en anderzijds het ondersteunen van kredietverstrekkers bij het beperken van financiële risico's bij kredietverlening. Een negatieve registratie is geen sanctie, maar een feitelijke weergave van het betalingsverloop. Indien aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, is de kredietverstrekker in beginsel gehouden de registratie te plaatsen en actueel te houden.

De commissie moet een belangenafweging maken

3.3 De vraag of de negatieve BKR-registraties vroegtijdig moeten worden verwijderd, beoordeelt de commissie aan de hand van het Reglement en de AVG. De commissie beoordeelt of de BKR-registratie feitelijk onjuist is dan wel of de verwerking, gelet op de betrokken belangen, niet langer voldoet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4]

3.4 De commissie stelt vast dat de consument de technische juistheid van de negatieve BKR-registraties niet betwist. De commissie zal gelet hierop direct overgaan tot de belangenafweging. Bij deze belangenafweging moet worden beoordeeld of het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.[5]

---

[1] Artikel 4:32 Wft
[2] De belangrijkste regels voor de verwerking van persoonsgegevens zijn vastgelegd in de AVG, zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[3] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814 te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097 te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 21 lid 1 AVG.

Daarbij zijn onder meer relevant: de aard en ernst van de betalingsachterstand, het tijdsverloop, de oorzaak van de schuld, de mate waarin de consument zijn financiële situatie heeft hersteld en het concrete belang bij verwijdering.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.5 De commissie oordeelt dat de bank de negatieve BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. De belangen van andere kredietaanbieders om zich te beschermen tegen financiële risico's wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan het belang van de consument. De bank heeft voldoende onderbouwd dat sprake is van dwingende gerechtvaardigde gronden om de registraties op dit moment nog in stand te houden. Uit de feiten volgt niet dat de consument geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering.

3.6 Uit de stukken blijkt dat de vordering langdurig openstond en dat betalingsregelingen structureel niet werden nagekomen, zowel in de periode waarin de vader van de consument gemachtigd was als in 2024, toen de consument zelf een regeling niet nakwam. Voorts weegt mee dat slechts een korte periode van de bewaartermijn is verstreken, nu het krediet op 23 mei 2025 is afgelost. Daarnaast is nog onvoldoende gebleken van een duurzaam financieel stabiele situatie. De commissie betrekt daarbij dat de consument (nog) niet beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Voor vroegtijdige verwijdering van de negatieve BKR-registraties is in beginsel vereist dat de consument gedurende een langere periode financiële stabiliteit laat zien en aannemelijk maakt dat deze situatie niet slechts van tijdelijke aard is.

Geen sprake van verminderde verwijtbaarheid

3.7 De consument heeft toegelicht dat zijn vader was gemachtigd om namens hem betalingsregelingen te treffen, omdat hij in augustus 2019 naar Curaçao is geëmigreerd. De commissie acht voldoende aannemelijk dat de vader van de consument deze taak niet naar behoren heeft uitgevoerd. Dit neemt echter niet weg dat het voldoen van de openstaande vordering de verantwoordelijkheid van de consument blijft. Het niet nakomen van de betalingsregelingen door de vader van de consument valt in de risicosfeer van de consument, nu zowel de betaalrekening als het krediet uitsluitend op naam van de consument stond.

Belang van consument onvoldoende zwaarwegend

3.8 De consument heeft belang bij de vroegtijdige verwijdering van de negatieve BKR-registraties vanwege zijn wens een hypothecaire geldlening te verkrijgen. De consument heeft toegelicht dat hij momenteel met zijn partner en minderjarige kinderen in de woning van zijn overleden schoonmoeder verblijft. Omdat de woning deel uitmaakt van de nalatenschap, dient de waarde daarvan te worden verdeeld tussen de partner van de consument en haar broer en zus.

Dit is volgens de consument alleen mogelijk indien hij en zijn partner een hypothecaire geldlening kunnen verkrijgen, zodat zij de overige erfgenamen kunnen uitkopen.

3.9 De commissie begrijpt de wens van de consument om een hypothecaire geldlening te verkrijgen, mede gelet op zijn huidige woonsituatie. De commissie is echter van oordeel dat dit belang niet zodanig zwaarwegend, noodzakelijk en acuut is dat een afwijking van de bewaartermijn op dit moment gerechtvaardigd is. Niet gebleken is dat de consument het huis waar hij nu woont op korte termijn moet verlaten. Evenmin is uit de stukken gebleken dat de consument geen alternatieve huisvestingsmogelijkheden kan verkrijgen, bijvoorbeeld in de vorm van een huurwoning.

3.10 Hoewel in het voordeel van de consument weegt dat hij zijn schuld heeft afgelost, daarmee zijn financiële situatie heeft verbeterd en een spaarbuffer heeft opgebouwd, leidt dit niet tot een ander oordeel. De bewaartermijn van vijf jaar strekt er juist toe de consument te beschermen tegen overkreditering en hem de gelegenheid te geven een financieel stabiele positie te bereiken en ook te behouden. In de komende periode zal moeten blijken of zijn financiële situatie duurzaam stabiel is.

Nieuwe belangenafweging op een later moment

3.11 De commissie wijst de consument erop dat de bank heeft aangegeven op een later moment mogelijk tot een andere belangenafweging te komen, indien een groter deel van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat zijn financiële situatie duurzaam stabiel is, er geen sprake is van (problematische) schulden en hij nog steeds belang heeft bij (vroegtijdige) verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Hij kan dan ook na verloop van tijd opnieuw aan de bank verzoeken om een belangenafweging te maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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