Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0508

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

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

Samenvatting

De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties (A, 2) met een werkelijke einddatum van 23 september 2025. Volgens de consument zijn de BKR-registraties niet in lijn met de vereisten van proportionaliteit en subsidiariteit gelet op zijn huidige (financiële) situatie. De BKR-registraties belemmeren hem bij het aangaan van een hypothecaire geldlening. ING voert verweer. De commissie is van oordeel dat de belangen van ING zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Dat komt mede doordat de schuld pas zeer recent is afgelost en er op dit moment geen sprake is van een noodzakelijk belang. De vordering van de consument 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; 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ING.

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 ING 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 houdt bij ING een betaalrekening aan. Aan deze betaalrekening was ook een creditcard gekoppeld, voorzien van een door ING vastgestelde kredietlimiet.

2.2 Door overbesteding is in maart 2020 op de betaalrekening een ongeoorloofd tekort ontstaan. ING heeft de consument meerdere malen verzocht dit tekort aan te zuiveren.

Partijen zijn vervolgens een betalingsregeling overeengekomen, maar deze is door de consument niet nagekomen. Op 13 juli 2021 heeft ING de consument een brief gestuurd waarin de hoogte van de ongeoorloofde roodstand, namelijk € 4.418,77, is medegedeeld en hij is gewaarschuwd voor een registratie van de achterstand in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) bij Stichting Bureau Kredietregistratie (verder: BKR) bij uitblijven van betaling hiervan. Daarbij is de consument tevens gewezen op de gevolgen van deze registratie.

2.3 ING heeft wegens uitblijven van betaling op 3 augustus 2021 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Omdat het de consument niet lukte het tekort in te lopen, heeft ING bij brief van 7 september 2021 de volledige vordering opgeëist en per die datum een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. ING heeft hierna besloten de vordering over te dragen aan gerechtsdeurwaarder Flanderijn.

2.4 Na diverse sommaties van de deurwaarder heeft de consument in januari 2022 een eerste betaling verricht ter aflossing van de openstaande vordering. De consument heeft gedurende geruime tijd de overeengekomen maandelijkse betalingen van € 100,- voldaan, maar na juni 2023 zijn deze betalingen uitgebleven. Zowel in 2023 als in 2024 heeft de consument toezeggingen gedaan om het op dat moment resterende deel van de vordering in één keer te voldoen, maar dit is niet gebeurd. In september 2025 heeft de consument het resterende deel van de vordering alsnog in één keer afbetaald. ING heeft vervolgens een werkelijke einddatum van 23 september 2025 in het CKI geregistreerd.

De klacht en de vordering

2.5 De consument klaagt over de BKR-registraties (A,2) in het CKI en vordert verwijdering daarvan.

2.6 Ter onderbouwing van zijn vordering, stelt hij het volgende:

- Hij heeft in 2015 halsoverkop het ouderlijk huis moeten verlaten, omdat zijn moeder hem na zijn afstuderen wilde uithuwelijken. Als gevolg van deze omstandigheden heeft hij gebruik moeten maken van zijn studentencreditcard om in zijn huisvesting en levensonderhoud te voorzien. Hij heeft de opgenomen bedragen niet tijdig kunnen terugbetalen, waardoor een achterstand op zijn betaalrekening is ontstaan.

- Hij voert aan dat bescherming tegen overkreditering in zijn geval niet (langer) noodzakelijk is. Hij heeft zijn financiële situatie structureel verbeterd en is sinds 2023 financieel stabiel. In dat kader wijst hij erop dat hij beschikt over een arbeids-overeenkomst voor onbepaalde tijd, een bovengemiddeld inkomen heeft (ongeveer € 80.000,- per jaar), over een spaarsaldo van € 10.000,- beschikt en geen schulden heeft.

- Hij heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de BKR-registraties. Hij wenst samen met zijn partner een hypothecaire geldlening te verkrijgen.

Momenteel huren zij een woning in de vrije sector met een maandelijkse huurprijs van € 2.550,-. Een koopwoning zal leiden tot lagere vaste lasten, waardoor meer financiële ruimte ontstaat. Zijn belang is bovendien urgent, nu hij en zijn partner concrete plannen hebben voor gezinsuitbreiding.

Het verweer

2.7 ING 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 In deze zaak gaat het om de vraag of ING de BKR-registraties moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat ING dit niet hoeft te doen. De commissie licht dat oordeel als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door ING terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (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-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument (de betrokkene). ING is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan, als is voldaan aan een van de voorwaarden zoals deze zijn genoemd in artikel 6 lid 1 AVG. De rechtmatigheid van de BKR-registraties 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 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 haar persoonsgegevens.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl

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 daarom op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van ING bij het handhaven van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan.

Belangenafweging

3.7 ING voert aan dat sprake is geweest van een structureel betalingsverzuim waarbij de schuld pas op 23 september 2025 volledig is afgelost. Hierdoor loopt de bewaartermijn nog maar kort. Daarnaast stelt ING dat de betalingsmoraal van de consument een belangrijke rol speelt in de belangenafweging.

3.8 De commissie is van oordeel dat ING voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties van de consument nog in stand te houden. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.9 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. Dat de oorzaak hiervan is gelegen in persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Bij de belangenafweging is verder meegewogen dat ING de vordering uit handen heeft moeten geven aan een gerechtsdeurwaarder, dat de schuld gedurende meerdere jaren heeft bestaan en dat in de periode van juni 2023 tot en met september 2025 geen aflossingen door de consument zijn verricht. Dit terwijl de consument stelt dat hij van 2019 tot en met 2024 wel aan zijn betalingsverplichtingen ten aanzien van zijn leaseauto heeft voldaan zonder enige achterstanden en hij heeft aangegeven sinds 2023 financieel stabiel te zijn.

3.10 De commissie overweegt dat het vaste dienstverband, het inkomen, het spaarsaldo en de volledige aflossing van de schuld omstandigheden zijn die in het voordeel van de consument meewegen, evenals de omstandigheid dat niet is gebleken dat de consument momenteel betalingsachterstanden heeft.

3.11 De commissie stelt vast dat de consument daarmee duidelijke stappen in de goede richting heeft gezet en heeft daar ook waardering voor. Maar dit neemt niet weg dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig waren dat potentiële kredietverstrekkers er gerechtvaardigd belang bij hebben om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument bij de beoordeling van een eventuele kredietaanvraag.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.12 Van groot belang is daarbij nog het volgende. De consument heeft het krediet op 23 september 2025 afgelost. Dit betekent dat sinds dat moment slechts acht maanden zijn verstreken. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties komt naar het oordeel van de commissie daarom te vroeg. De bewaartermijn strekt ertoe het beschermingsdoel van het BKR-systeem te waarborgen, te weten het voorkomen van overkreditering en het bieden van inzicht in recente betalingsproblematiek. In de komende periode zal moeten blijken of sprake is van duurzaam financieel herstel.

3.13 De commissie begrijpt de wens van de consument om een woning te kopen vanwege lagere vaste lasten. Het is de commissie echter niet gebleken dat sprake is van uitzonderlijke omstandigheden of een acute noodsituatie die vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties op dit moment rechtvaardigen. De consument beschikt over een huurwoning en is in staat de daarmee gepaard gaande lasten samen met zijn partner te dragen, zodat niet is gebleken van een noodzaak tot het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van zijn huisvesting.

Conclusie

3.14 Op grond van het bovenstaande is de commissie van oordeel dat het verzoek van de consument op dit moment nog te vroeg komt en dat ING heeft aangetoond dat het belang bij het handhaven van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De belangenafweging valt daarmee in het voordeel van ING uit. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

3.15 De commissie wijst de consument er wel op dat het niet uitgesloten is dat ING – zoals ook door haar medegedeeld in hun dupliek – op een later moment tot een andere belangenafweging kan komen, als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument kan aantonen dat zijn financiële situatie duurzaam stabiel is en hij (nog steeds) belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties.

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 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 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:

> a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
> b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
> c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
> d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

(...)

Artikel 6 AVG

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 AVG

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 AVG

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.

(...)