Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0626

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. R. Verdaas, G. Alfrink, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2025
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

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. Op naam van de consument zijn meerdere negatieve registraties in het CKI van het BKR geplaatst. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste BKR-registraties (twee maal een A2-codering). De consument vordert vroegtijdige verwijdering van deze registraties. De bank heeft zich hiertegen verzet. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR- registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie wegen de belangen bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 3 juli 2025. Op de hoorzitting waren de consument en zijn echtgenote aanwezig. Namens de bank waren mevrouw mr. [naam 1] en de heer [naam 2] van de afdeling Center of Expertise BKR aanwezig.

1.3 Partijen 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 hield de consument een betaalrekening met roodstandfaciliteit (hierna: het krediet) aan bij de bank. Het krediet stond mede op naam van de broer van de consument (hierna: de broer). Daarnaast had de consument een studentenkrediet van € 2.500,- (hierna: het studentenkrediet) op zijn naam bij de bank.

Hoewel het studentenkrediet alleen op naam van de consument stond, werd dit mede gebruikt voor de onderneming die hij en zijn broer samen dreven.

2.2 Het krediet en het studentenkrediet zijn door de bank geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.3 Ten aanzien van het krediet geldt dat er in november 2012 een ongeoorloofde debetstand is ontstaan. De bank heeft de consument hierover aangeschreven en er zijn betalingsregelingen afgesproken. Deze zijn echter niet nagekomen. Bij brieven van 13 maart 2013 en 18 november 2015 is de consument geïnformeerd over het feit dat de bank verplicht is betalingsachterstanden te melden bij het BKR.

2.4 De bank heeft ten aanzien van het krediet op 15 mei 2013 een achterstandscodering (A-code) in het CKI laten registreren. Op 18 november 2015 heeft de bank de vordering opgeëist. In dat verband heeft de bank bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren

2.5 Ten aanzien van het studentenkrediet is er in juli 2018 een betalingsachterstand ontstaan. De bank heeft de consument bij brief van 5 september 2018 hierover aangeschreven. Bij brief van 19 juni 2019 heeft de bank aangekondigd het studentenkrediet op 4 juli 2019 te zullen opeisen als betaling van de op dat moment openstaande vordering van € 2.891,69 uitblijft. In beide brieven is de consument geïnformeerd dat de bank bij langdurige betalingsachterstanden en opeising van de vordering verplicht is dit te melden bij het BKR.

2.6 De bank heeft de vorderingen met betrekking tot het krediet en het studentenkrediet overgedragen aan de deurwaarder. Omdat de consument geen gehoor gaf aan de verzoeken van de deurwaarder om de vorderingen te voldoen, heeft de deurwaarder de consument gedagvaard. Op 2 februari 2018 is de consument door de kantonrechter bij verstek veroordeeld tot betaling van de vorderingen.

2.7 De bank heeft vervolgens ten aanzien van het studentenkrediet op 4 december 2018 een achterstandscodering in het CKI laten plaatsen.

2.8 Op 23 oktober 2024 heeft de consument de vorderingen aan de bank voldaan. De bank heeft vervolgens deze datum als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren.

2.9 Op 13 december 2024 heeft de consument bij de bank een verzoek ingediend om de BKR-registraties te verwijderen. De bank heeft dit verzoek op 16 december 2024 afgewezen. Omdat de bank per 4 juli 2019 abusievelijk geen bijzonderheidscode 2 (opeising) ten aanzien van het studentenkrediet had laten plaatsen, heeft zij dit met terugwerkende kracht gedaan.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.11 De consument runde samen met zijn broer (hierna: de broer) een V.O.F. in de evenementenindustrie. Op een gegeven moment liepen de inkomsten drastisch terug. Ondanks hun inzet is het niet gelukt de onderneming draaiende te houden en hebben zij besloten de onderneming op te heffen. Onderling hebben zij afspraken gemaakt over de afwikkeling van de schulden van de onderneming. Zo is afgesproken dat de broer zou zorgdragen voor de aflossing van het krediet en het studentenkrediet. Toen de consument eind 2023 een kavel/huis wilde kopen, kwam hij erachter dat er BKR-registraties op zijn naam stonden en dus dat zijn broer zich niet aan de afspraken heeft gehouden. Nadat de consument hiermee bekend werd heeft hij direct actie ondernomen en een betalings-regeling afgesproken die hij is nagekomen. Op 24 oktober 2024 is de vordering volledig voldaan.

2.12 De huidige financiële situatie van de consument en die van zijn echtgenote is momenteel stabiel. Beiden zijn sinds september 2022 in dienst bij hun huidige werkgever waar zij een vast dienstverband hebben. Waar de consument in 2022 een verzamelinkomen van € 16.355,- had, was zijn verzamelinkomen in 2023 € 61.508,-. De consument en zijn echtgenote hebben thans een netto inkomen van circa € 5.500,- netto per maand. Zij houden elke maand geld over om te kunnen sparen hetgeen geresulteerd heeft in een spaartegoed van circa € 26.000,-.

2.13 De consument (en zijn echtgenote) hebben een groot belang bij verwijdering van de BKR-registraties op naam van de consument. Zij willen namelijk graag een andere, grotere woning kopen of huren en de BKR-registraties staan hieraan in de weg. De huidige huurwoning van de consument en zijn echtgenote voldoen niet meer aan hun wensen. Deze is te klein is en de buurt is niet geschikt voor hun gezin met een jong kind. De consument en zijn echtgenote wonen momenteel met hun zoontje van bijna vier jaar in een tweekamerwoning met één slaapkamer van 63 m2. Zij willen graag hun gezin uitbreiden maar gelet op de huidige woonsituatie is dat voor hen niet wenselijk en moeilijk te realiseren. Hun zoontje slaapt bij hun in bed en dit heeft ook effect op de nachtrust van de consument en zijn echtgenote. Zij zijn naar een hypotheekadviseur geweest en die heeft berekend dat zij met hun inkomen een woning kunnen kopen. De BKR-registraties staan niet alleen in de weg aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning, maar ook aan het verkrijgen van een huurwoning in de private sector nu veel verhuurders aan de consument hebben bevestigd dat men met een BKR-registratie niet in aanmerking komt voor een huurwoning.

Het verweer

2.14 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 het om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties terecht zijn geplaatst. De consument vindt echter dat deze in het kader van een belangenafweging verwijderd moeten worden. De bank heeft dit betwist.

Het beoordelingskader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de 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 registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

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 zijn persoonsgegevens.[2] 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.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.11 tot en met 2.13.

3.8 De bank voert onder meer het volgende aan. Het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Daarnaast is aangevoerd dat de bank vele inspanningen heeft moeten verrichten om met de consument in contact te komen. Er was sprake van een vordering die lang onbetaald is gebleven en die zelfs is overgedragen aan de deurwaarder. De consument is gedagvaard maar niet op de zitting verschenen. Daarbij komt dat ook op het moment dat de consument bekend werd met de vordering hij, ondanks zijn bovenmodaal inkomen, de (relatief) lage vordering niet meteen heeft willen of kunnen voldoen. De consument heeft aangegeven nu financieel stabiel te zijn en over een spaarsaldo te beschikken. Er is sinds het voldoen van de vordering nog geen jaar verstreken. De consument heeft gesteld dat hij met de BKR-registraties geen huurwoning kan krijgen. Ter zitting heeft de bank naar voren gebracht dat deze stelling onjuist is, nu de persoonsgegevens van de consument bij het aangaan van de huidige huurovereenkomst reeds in het BKR waren opgenomen en dus dat het moeilijk, maar niet onmogelijk is om met een BKR-registratie een huurwoning te bemachtigen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.10 Ten nadele van de consument heeft te gelden dat het nog maar kort geleden is dat de consument een lange periode met problematische schulden heeft afgesloten. De bank heeft de consument in de periode van november 2012 tot en met juni 2018 meermaals aangeschreven en gesommeerd de vordering te betalen. Uiteindelijk is de vordering aan de deurwaarder overgedragen en is de consument door de kantonrechter bij verstek veroordeeld tot betaling van de vordering. Ook na het verstekvonnis is de consument zijn betalingsverplichtingen niet nagekomen.

De commissie heeft er begrip voor dat de consument onderlinge afspraken met zijn broer heeft gemaakt over de afbetaling van het krediet en het studentenkrediet. Zij merkt daarbij echter gelijk op dat dit hem niet van zijn eigen verantwoordelijkheid ontslaat en dat dit in zijn risicosfeer zit. De vorderingen staan immers (mede) op naam van de consument en verwacht mag worden dat hij daar dan zijn verantwoordelijkheid voor neemt. De commissie is daarmee van oordeel dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid.

3.11 Verder stelt de commissie vast dat de schuld aan de bank niet de enige schuld was die de consument had. Per 1 september 2022 bedroeg de totale schuld van de consument en zijn echtgenote bij diverse schuldeisers € 25.655,-. Op 5 april 2024 was de totale schuld afgebouwd naar € 15.483,-. In maart 2025 zijn er geen openstaande schulden meer.

3.12 De commissie stelt voorop dat er zeker sprake is van een belang en dat de consument dat belang ook in voldoende mate heeft aangetoond. De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schulden-situatie is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en de bank niet aangerekend kunnen worden. Voor de commissie staat ook in voldoende mate vast dat de consument zijn financiële situatie nu beter op de orde heeft en financieel stabiel lijkt te zijn. Zowel hij als zijn echtgenote werken sinds enige jaren in vast dienstverband bij hun huidige werkgevers en hebben tezamen een bovenmodaal inkomen. Tegelijkertijd staat vast dat de achterstand nog maar kort geleden (in oktober 2024) is voldaan en de consument en zijn echtgenote pas sinds kort volledig schuldenvrij zijn. Er is dus nog maar een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld om de consument in een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.13 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te nemen van de betaalproblemen die zich in het verleden hebben voorgedaan en dient de consument daarnaast langer beschermd te worden tegen mogelijke overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang bij het in stand houden van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank een andere belangenafweging zal maken als er een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en de consument dan (nog) financieel stabiel is en geen andere schulden is aangegaan. Dit heeft de bank ter zitting ook uitgesproken.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Deze bijlage bevat bepalingen uit het reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Reglement CKI

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.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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:

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 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.