Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0992

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 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. De consument maakt bezwaar tegen de door bank geplaatste BKR-registraties. De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is vast komen te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment al structureel stabiel is en hij een noodzakelijk en urgent belang heeft. De vordering 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden hield de consument bij de bank een betaalrekening met een roodstand-faciliteit, een Continu Limiet en twee persoonlijke leningen aan. De bank heeft de betaal-rekening en deze leningen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Op enig moment heeft de consument niet langer voldaan aan de bij zijn Continu Limiet geldende voorwaarden, namelijk een minimale bijschrijving van tenminste € 1.000,- per maand op zijn betaalrekening. In juli 2017 is de consument onder bewind gesteld. De bank heeft toen het krediet beëindigd en conform de voorwaarden omgezet in een (geblokkeerd) doorlopend krediet. In 2017 zijn ook op de persoonlijke leningen van de consument betalingsachterstanden ontstaan en is op zijn betaalrekening een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft deze achterstanden bij BKR gemeld en bij alle vier de kredieten (hierna: de BKR-registraties) een code A in het CKI laten registreren. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank in 2018 al haar vorderingen opgeëist en een bijzonderheids-code 2 (opeising) bij de BKR-registraties laten registreren. In november 2018 heeft de bank haar vorderingen overgedragen aan haar incassopartner Vesting Finance (hierna: Vesting). Het totaal van de overgedragen vorderingen bedroeg toen € 47.242,20.

2.3 In februari 2019 heeft de bewindvoerder van de consument contact opgenomen met Vesting en aangegeven dat er naar verwachting in april 2019 ruimte is om een regeling te treffen. In juni 2019 heeft de bewindvoerder aan Vesting een betalingsregeling voorgesteld. De bank is akkoord gegaan met het voorstel en de consument is deze betalingsregeling nagekomen. De regeling is in augustus 2021 herzien waarbij de termijnbetaling is verhoogd. De laatste termijnbetaling is op 25 april 2025 door de consument voldaan en door Vesting ontvangen. Op 27 april 2025 heeft de bank een werkelijke einddatum bij de BKR-registraties in het CKI laten registreren. De BKR-registraties blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI. Op het moment van indienen van de klacht door de consument waren daarin de volgende BKR-registraties zichtbaar:

<u>Betaalrekening</u>
Contractnummer [nummer 1] (RO)

Code A	18 december 2017
Code 2	18 mei 2018
Werkelijke einddatum	27 april 2025

<u>Continu Limiet</u>
Contractnummer [nummer 2] (DK)

Code A	4 augustus 2018
Code 2	7 augustus 2018
Werkelijke einddatum	27 april 2025

<u>Persoonlijke Lening</u>
Contractnummer [nummer 3] (AK)

Code A	4 oktober 2017
Code 2	22 juni 2018
Werkelijke einddatum	27 april 2025

Persoonlijke Lening
Contractnummer [nummer 4] (AK)
Code A 4 oktober 2017
Code 2 22 juni 2018
Werkelijke einddatum 27 april 2025

2.4 In haar dupliek heeft de bank het volgende aangegeven. In verband met het verschil van twee dagen tussen het ontvangen van de laatste termijn door Vesting en de geregistreerde einddatum heeft de bank besloten de werkelijke einddata van de BKR-registraties aan te passen van 27 april 2025 naar 25 april 2025. De bank heeft tevens in haar dupliek aangegeven dat zij op dit moment de verzonden vooraankondiging voor contractnummer [nummer 3] niet kan overleggen. Aangezien de reeds overgelegde opeising van 22 juni 2018 ook een vooraankondiging bevat en de achterstand niet door de consument is voldaan zal de bank de geregistreerde A-codering aanpassen naar 6 juli 2018.

Klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de BKR-registraties in het CKI en vordert verwijdering. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.6 In het verleden is de consument in de schulden geraakt door zijn gokverslaving. De consument heeft destijds hulp gezocht en vrijwillig een bewindvoerder aangesteld. Van 11 juli 2017 tot en met 31 juli 2021 heeft de consument onder bewind gestaan. De consument heeft in die tijd al zijn overige schulden afgelost en er zijn geen nieuwe schulden ontstaan. Dit laat volgens de consument zien dat hij zijn verantwoordelijkheid heeft genomen. De betalingsregeling die de consument met Vesting heeft afgesproken en elk jaar werd herzien, is hij elke maand correct nagekomen. Er is weliswaar sprake geweest van vertraging in het aflossen, maar dat heeft niet gelegen aan de onwil of nalatigheid van de consument, maar aan de werkwijze binnen het bewindvoerings-traject. Uiteindelijk heeft de consument zijn volledige schuld bij de bank voldaan.

2.7 De consument stelt dat doordat de bank zijn afzonderlijke vorderingen aan Vesting als gecombineerde vordering heeft overgedragen, hij is benadeeld. Als deze vorderingen niet waren samengevoegd, zouden sommige BKR-registraties inmiddels al zijn verwijderd. Door de technische samenvoeging worden de BKR-registraties nu als één geheel pas in 2030 verwijderd. Hierdoor is de impact van de BKR-registraties onevenredig groot geworden, terwijl een deel van de onderliggende schulden al veel eerder (deels) is afgelost.

2.8 De consument geeft aan dat hij zijn gokverslaving momenteel onder controle heeft en hij zich al meerdere jaren gokvrij mag noemen. Hij heeft zich ingeschreven bij Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (Cruks), waarmee hij zichzelf heeft uitgesloten van gokgelegenheden en goksites. De consument bezoekt nu nog steeds wekelijks bijeenkomsten om aan zichzelf te blijven werken.

2.9 De consument stelt dat zijn financiële omstandigheden aanzienlijk zijn verbeterd. In juli 2021 is de onderbewindstelling door de kantonrechter beëindigd, wat alleen mogelijk is als er sprake is van een stabiele financiële situatie. De consument heeft een structureel inkomen en geen nieuwe schulden. Hij hoeft niet langer beschermd te worden door het BKR-stelsel. De BKR-registraties belemmeren de consument en zijn gezin in het realiseren van de aankoop van een woning en het maken van toekomstplannen. Wat betreft de opmerking van de bank dat hij zijn belang niet heeft onderbouwd, omdat hij geen lopende aanvraag van een hypothecaire geldlening kan overleggen, geeft de consument aan dat het een feit van algemene bekendheid is dat een negatieve BKR-registratie een blokkade vormt voor het verkrijgen van financiering, De consument meent dat in dit geval er sprake is van bijzondere omstandigheden en dat zijn belang zwaarder weegt dat het belang van de bank. Zijn BKR-registraties zijn disproportioneel.

Het verweer

2.10 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 in deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het er om of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen en licht dat als volgt toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de BKR-registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de BKR-registraties dienen te worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

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 houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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 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 (de bank) 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 hem betreffende persoonsgegevens. 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 dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.6 tot en met 2.9.

3.8 De bank voert 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 voor de bank en andere kredietverstrekkers. De bank betreurt het dat het ontstaan van de achterstand wellicht te maken heeft gehad met de omstandigheden uit het verleden. Dit zijn echter geen omstandigheden om te spreken van verminderde verwijtbaarheid. Er is nagenoeg acht jaar lang sprake geweest van een problematische schuldensituatie. De consument heeft pas zeer recent een problematische schuld bestaande uit verschillende kredieten en een ongeoorloofde debetstand weten op te lossen. In het voordeel van de consument wegen de feiten dat de consument hulp heeft gezocht door zich onder bewind te laten stellen, zijn gokproblematiek onder controle heeft gekregen en zijn schuld(en) volledig heeft afgelost. Dit maakt echter niet dat er sprake is van een disproportionele situatie. Het is naar mening van de bank te vroeg om op dit moment te kunnen spreken van een stabiele financiële situatie. Daarnaast is er behoudens een enkele salarisspecificatie niets bekend over de financiële situatie van de consument, zoals beschikking over spaargeld. Ook heeft de consument zijn belang om een woning te kopen niet onderbouwd en is ook niet aangetoond dat enkel de BKR-registraties van de bank de gewenste financiering in de weg staan.

---

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

De stelling van de consument dat het een feit van algemene bekendheid is dat er geen hypothecaire financiering kan worden verkregen met de BKR-registraties is door de consument niet onderbouwd.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat het samenvoegen van de vorderingen van de bank in één dossier bij Vesting nadelig voor hem is geweest. Hier ontbreekt volgens de bank elke onderbouwing. De consument heeft conform zijn afloscapaciteit afgelost op de openstaande vorderingen. Er is dan ook geen enkele reden om aan te nemen dat de consument eerder had kunnen aflossen wanneer dit op separate contracten was gedaan.

3.10 Ten slotte voert de bank aan dat om de bewaartermijn van vijf jaar te verkorten, er hele goede argumenten aanwezig dienen te zijn. Die argumenten zijn er in dit geval niet. Naar de mening van de bank is het nu, na het aflossen van acht jaar lang openstaande schulden, simpelweg te vroeg om te kunnen spreken van een structurele stabiele financiële situatie. De bank concludeert dat op dit moment de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering hiervan. Het staat de consument vrij om na het verstrijken van een groter deel van de bewaartermijn een nieuw en onderbouwd verzoek tot verwijdering in te dienen. De bank sluit niet uit dan tot een andere conclusie te kunnen komen, wanneer vast komt te staan dat er daadwerkelijk sprake is van een financieel stabiele situatie.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.12 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Positief is dat de consument zich heeft ingezet van zijn gokverslaving af te komen en zijn verslaving nu ook onder controle heeft. De commissie heeft daar ook waardering voor. Ook dat hij zich heeft ingespannen om zijn schuldenproblematiek op te lossen, spreekt in het voordeel van de consument. Daar staat tegenover dat er sprake was van een langdurige ernstige schulden-situatie en de bank uiteindelijk de vorderingen ter incasso heeft moeten overdragen. De stelling van de consument dat de lange duur van de aflossing (mede) een gevolg is geweest van de werkwijze van de bewindvoerder en niet door onwil van de consument doet hier niet aan af.

3.13 Hoewel de commissie niet is gebleken dat de consument nu in een problematische schuldensituatie verkeert, is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat er sprake is van een (structureel) stabiele financiële situatie. Uit de door de consument ingediende stukken volgt alleen dat er sprake is van een vast dienstverband. Uit de ingediende stukken valt niet af te leiden of er sprake is van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen.

3.14 De commissie stelt verder vast dat van de bewaartermijn van de BKR-registraties nog geen jaar is verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist mede voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Het verzoek tot verwijdering dan wel verkorting van de bewaartermijn komt veel te vroeg. Dat de consument door het samenvoegen van de vorderingen door de bank is benadeeld en dat als hij een separate vordering eerder zou hebben voldaan dit in zijn voordeel zou hebben gewerkt, heeft de consument onvoldoende onderbouwd. Vast staat dat ook dan de consument de laatste aflossing op de kredieten niet zou hebben voldaan voor de nu geregistreerde werkelijke einddatum.

3.15 Ten slotte staat voor de commissie niet vast dat er een noodzaak en urgentie is nu een woning aan te kopen en de consument niet kan wachten tot een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Van een schrijnende situatie die verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt, is volgens de commissie op dit moment dan ook geen sprake.

3.16 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij de verwijdering van de BKR-registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vorderingen pas zeer recent zijn voldaan. De commissie is van oordeel dat het belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat de bank een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog) financieel stabiel te zijn, er verder geen (problematische) schulden zijn en hij een zwaarwegend 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

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

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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)