Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0377

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	21 april 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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties die op haar naam zijn geplaatst. De consument stelt dat de registraties disproportioneel zijn en dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden bij het verstrekken van de roodstand-faciliteit. Naar het oordeel van de commissie is er niet gebleken van een zorgplicht-schending. Daarnaast weegt het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat komt mede doordat de financiële situatie van de consument nog niet voldoende structureel stabiel is. 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) 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 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door gemachtigde mw. [naam] .

1.3 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.

1.4 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 houdt bij de bank een betaalrekening aan (hierna: de betaalrekening). Aan deze betaalrekening was ook een door de bank uitgegeven creditcard gekoppeld, voorzien van een door de bank vastgestelde kredietlimiet.

2.2 Door overbesteding is op enig moment op de betaalrekening een ongeoorloofd tekort van € 1.978,74 ontstaan. De bank 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 8 maart 2023 heeft de bank de consument een brief gestuurd waarin zij is gewaarschuwd voor een registratie van de achterstand in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) bij stichting Bureau Kredietregistratie (verder: BKR). Daarbij is de consument tevens gewezen op de gevolgen van deze registratie. Daarnaast zijn er op 7 maart 2023 en 15 maart 2023 vergelijkbare berichten gestuurd naar de inbox van de bank-app van de consument. Omdat de consument de achterstand niet heeft ingelopen, heeft de bank op 29 maart 2023 een achterstandsregistratie (A) bij het BKR geplaatst.

2.3 Na plaatsing van de achterstandsregistratie zijn tussen de consument en de bank meerdere nieuwe betalingsregelingen overeengekomen. Op 6 april 2023 is er een bijzonderheidscode "1" bij BKR geregistreerd in verband met de getroffen betalingsregeling. Uiteindelijk is het de consument gelukt de volledige achterstand in te lopen. Op 24 juli 2024 heeft de bank de achterstand daarom afgemeld bij het BKR met plaatsing van een herstelregistratie (H).

2.4 De consument heeft de bank gevraagd de negatieve registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de negatieve BKR-registraties (A, 1 en H), verder te noemen "de registraties", verwijdert. De consument onderbouwt haar vordering als volgt.

2.6 Allereerst stelt de consument dat de bank haar zorgplicht zou hebben geschonden bij verstrekking van het krediet. De bank had moeten toetsen of de consument, gezien haar jonge leeftijd (24 jaar) en beïnvloedbare positie, de gevolgen van het krediet had kunnen overzien. Ook heeft de bank niet concreet gewaarschuwd voor de gevolgen van de achterstandsregistratie bij BKR.

2.7 Ten tweede maken de registraties een onevenredig grote inbreuk op haar persoonlijke levenssfeer en zijn deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel. Zij voert daartoe het volgende aan.

2.8 De consument voert aan dat de achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden die deels buiten haar invloedsfeer lagen. Zij beschrijft dat zij in een ongezonde en emotioneel manipulatieve relatie verkeerde, waarin haar ex partner toegang kreeg tot de aan de betaalrekening gekoppelde creditcard en zonder haar medeweten aanzienlijke uitgaven heeft gedaan. Daarnaast moest de consument in 2022 vanwege mentale gezondheidsklachten stoppen met werken, waardoor zij tijdelijk geen inkomen had en het overzicht over haar financiën verloor.

2.9 De consument verklaart dat zij pas contact met de bank heeft opgenomen toen de financiële schade al aanzienlijk was. Daarbij is haar medegedeeld dat zij het volledige openstaande bedrag in één keer kon voldoen of via een betalingsregeling kon aflossen. Omdat zij op dat moment net weer was begonnen met werken, was betaling ineens niet mogelijk, waarna zij heeft gekozen voor een betalingsregeling in de veronderstelling dat dit de juiste stap was en verdere gevolgen, zoals een BKR-registratie, zou voorkomen. Volgens de consument is tijdens het gesprek wel benoemd dat niet-betaling tot registratie kon leiden, maar zij meende met het aangaan van de regeling juist adequaat te handelen. Vanaf het moment dat de regeling liep, heeft zij haar maandtermijnen voldaan en, wanneer zij voorzag dat een betaling niet tijdig zou lukken, zelf proactief contact opgenomen met de bank om dit te melden en in overleg een nieuwe betaalafspraak te maken.

2.10 De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een financiering voor de aanschaf van een nieuwe laptop. De consument studeert aan de universiteit en maakt momenteel gebruik van een laptop uit 2017, die inmiddels aan vervanging toe is. Aanvragen voor financiering worden echter afgewezen vanwege de registraties

2.11 Daarnaast geeft de consument aan dat zij een eenmanszaak heeft in nagel- en make-upservices, die zij momenteel vanuit de slaapkamer van het ouderlijk huis runt, omdat zij nog thuis woont. Haar ouders ervaren deze situatie echter als belastend. De consument wil daarom graag een stoel of werkruimte huren om haar onderneming verder te professionaliseren en uit te bouwen, maar zij wordt in deze ontwikkeling belemmerd door de registraties.

2.12 De consument erkent dat ze in het verleden fouten heeft gemaakt, maar ze probeert haar leven nu weer op te bouwen. Ondanks haar inzet, studie en ondernemerschap blijft ze nu vastzitten door de registraties. Deze zouden haar belemmeren om verder te groeien.

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 in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties moet (laten) verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat oordeel hieronder toe.

Technische juistheid

3.2 De consument is door de bank meerdere keren (bij brief d.d. 8 maart 2023 en inbox-berichten d.d. 7 maart 2023 en 15 maart 2023) gewaarschuwd voor een achterstands-registratie (A) bij BKR en de gevolgen daarvan[1]. De ontvangst van deze berichten wordt door de consument niet expliciet betwist. De consument stelt slechts dat zij niet van te voren is gewezen op de gevolgen van de registraties. Uit de inhoud van de door de bank overgelegde berichten blijkt echter dat de consument wel degelijk van te voren gewezen is op de gevolgen van de registraties. Dit brengt met zich mee dat de achterstandsregistratie (A) technisch juist is. Uit het dossier blijkt verder dat er een betalingsregeling getroffen is en dit ertoe heeft geleid dat de achterstand in juli 2024 is ingelopen. De registraties van de 1 en de H zijn dan ook technisch juist.

Juridisch kader verwijdering registratie

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke (vgl. art. 4, onder 7, AVG). 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 een BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] 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.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkings-verantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene.

[1] Zoals dit is bepaald in artikel 39 lid 2 Reglement CKI.
[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[3]

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

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.10 tot en met 2.12. De commissie betrekt deze belangen integraal bij de hierna volgende afweging.

3.8 De bank stelt – samengevat - zich op het standpunt dat de registraties terecht zijn geplaatst en dat er geen aanleiding bestaat om deze te verwijderen.

3.9 Volgens de bank vormen de door de consument aangevoerde belangen geen zwaarwegende argumenten om terechte registraties te verwijderen. De aankoop van een consumptief goed zoals een laptop zou in beginsel uit spaargeld moeten kunnen worden voldaan, zodat dit geen reden is om de registratie te laten vervallen. Met betrekking tot de huur van een werkruimte merkt de bank op dat voor huurovereenkomsten doorgaans geen BKR-toets plaatsvindt. De registratie vormt in dit opzicht dus geen daadwerkelijke belemmering. Ook hierin ziet de bank geen aanleiding tot verwijdering.

3.10 Volgens de bank kan op dit moment niet worden gesproken van een duurzaam stabiele financiële situatie. Het zou daarom onverantwoord zijn om terechte BKR-registraties te verwijderen op een moment waarop niet kan worden uitgesloten dat nieuwe financiële verplichtingen voor de consument opnieuw tot problemen kunnen leiden. De registraties hebben volgens de bank nog steeds een belangrijke signaalfunctie die zowel de consument als de financiële sector beschermt bij het aanvragen en beoordelen van krediet. Het verwijderen of aanpassen van de registraties waardoor bij derden een beeld zou ontstaan dat niet overeenkomt met de werkelijke financiële situatie van de consument, zou volgens ING niet in het belang zijn van de consument noch van de financiële sector.

3.11 Tot slot stelt de bank dat van een schending van haar zorgplicht geen sprake is. Het enkele feit dat de consument 24 jaar oud was ten tijde van de verstrekking van het krediet maakt niet dat er een aanvullende onderzoeksplicht op de bank rust. De ontstane achterstanden zijn niet het gevolg van een onzorgvuldig kredietbesluit, maar van omstandigheden in de persoonlijke levenssfeer van de consument. Een beroep op schending van de zorgplicht kan volgens de bank dan ook geen grond vormen voor verwijdering van de registraties.

[3] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Afweging wederzijdse belangen

3.12 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen. Deze omstandigheden kunnen echter niet afdoen aan het beschermingsdoel van de registratie. In het voordeel van de consument weegt mee dat zij inspanningen heeft geleverd om haar financiële situatie te verbeteren en de achterstand uiteindelijk volledig heeft ingelost. Daar staat tegenover dat er enige tijd sprake is geweest van betalingsachterstanden en dat meerdere betalingsregelingen nodig waren voor de achterstand is voldaan, waardoor de achterstand geruime tijd heeft voortgeduurd.

3.13 Ten aanzien van de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde stukken niet volgt dat haar huidige financiële situatie structureel stabiel is. Ook blijkt niet dat de consument beschikt over spaargeld of een financiële buffer, hetgeen voor duurzame financiële stabiliteit van belang wordt geacht. In dit licht merkt de commissie op dat een relatief beperkte consumptieve uitgave, zoals de aanschaf van een nieuwe laptop, in beginsel uit spaargeld zou moeten kunnen worden voldaan.

3.14 Aansluitend overweegt de commissie dat ook niet is gebleken hoe de registraties de consument belemmeren bij het huren van een stoel of (bedrijfs)ruimte voor haar onderneming. Verhuurders hebben geen toegang tot het CKI en kunnen dan ook niet de gegevens van potentiële huurders toetsen bij het BKR. De consument heeft niet gesteld (en ook niet aangetoond) dat het overleggen van een BKR-uittreksel een voorwaarde is voor het verkrijgen van een huurcontract. Ook heeft zij niet gesteld (en ook niet aangetoond) dat de negatieve registraties bij BKR een door haar ingediende huuraanvraag daadwerkelijk hebben belemmerd.

3.15 Tot slot stelt de commissie vast dat de consument de achterstand pas in juli 2024 volledig heeft voldaan. Sindsdien is slechts een beperkte periode verstreken. Het verzoek tot verwijdering van de 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 betalings-problematiek. In de komende periode zal moeten blijken of sprake is van duurzaam financieel herstel.

3.16 De commissie merkt in dit verband tevens op dat niet is gebleken van schending van de zorgplicht door de bank. De leeftijd van de consument bij het aangaan van het krediet (24 jaar) levert op zichzelf geen reden op om van de bank te verlangen een aanvullend onderzoek te doen, alvorens het (bescheiden) krediet te verstrekken. Uit het dossier blijkt verder niet dat de bank wist, of behoorde te weten, dat de consument zich in een beïnvloedbare positie bevond bij het aangaan van het krediet en er was dan ook geen concrete aanleiding voor de bank om aanvullend onderzoek te doen.

3.17 De commissie realiseert zich dat de consument graag aan haar toekomst wil bouwen en begrijpt haar wens om haar studie en onderneming verder te kunnen ontwikkelen. Tegelijkertijd hebben kredietverstrekkers er een gerechtvaardigd belang bij om inzicht te behouden in de betaalhistorie van kredietnemers. Dit geldt te meer nu de onderliggende vordering pas relatief recent volledig is voldaan. De commissie is van oordeel dat het belang van kredietverstrekkers bij instandhouding van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De consument dient op dit moment bovendien nog beschermd te worden tegen het risico van overkreditering. Het verzoek tot vroegtijdige verwijdering van de registraties wordt daarom afgewezen.

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 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. (...)

Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

Artikel 39

VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

1 De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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.

3 De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4 De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan Stichting BKR.