Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0928

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

Datum uitspraak	15 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2014 is bij de gedwongen verkoop van de voormalige woning van de consument een hypothecaire restschuld ontstaan. Naar aanleiding van een voorstel in het kader van een schuldhulpverleningstraject heeft de bank het resterende schuldbedrag kwijtgescholden en in het CKI van het BKR een bijzonderheidscode 3 en werkelijke einddatum geregistreerd van 18 juli 2023. De consument stelt dat de registratie, gelet op zijn belangen, disproportioneel is en vordert verwijdering daarvan. Volgens de consument belemmert de registratie hem bij het verkrijgen van financiering voor een auto. Daarnaast voert hij aan dat de registratie zijn maatschappelijke en financiële participatie beperkt. De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij handhaving van de registratie op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Tussen partijen staat de technische juistheid van de registratie niet ter discussie. De consument verzoekt de commissie om een belangenafweging ten behoeve van de (vroegtijdige) verwijdering van de registratie. De commissie is op basis van deze belangenafweging van oordeel dat de bank niet gehouden is de registratie te verwijderen.

De commissie moet een belangenafweging maken

3.2 De negatieve registratie die op naam van de consument is geregistreerd, is op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) een verwerking van persoonsgegevens.[1] De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[2] De rechtmatigheid van de negatieve registratie op naam van de consument berust op deze grondslag (*'gerechtvaardigd belang'*).[3]

3.3 De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[4] De consument heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen deze verwerking van zijn persoonsgegevens. Als de bank dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument, mag de registratie wel blijven staan.[5]

De belangenafweging valt in het nadeel van de consument uit

3.4 De commissie is van oordeel dat de belangen van de bank bij handhaving van de registratie in dit geval zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De bank is daarom niet gehouden de registratie te verwijderen.

3.5 De bank heeft voldoende aangetoond dat sprake is van dwingende en gerechtvaardigde gronden om de registratie op dit moment in stand te houden. Hierbij acht de commissie van belang dat sprake was van een bredere schuldenproblematiek. De totale schuldenpositie bedroeg volgens de schuldhulpverlener in 2020 bijna € 168.000,-.

---

[1] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 AVG.
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 21 lid 1 AVG.

Hoewel de consument zijn financiële situatie inmiddels heeft verbeterd, kan niet buiten beschouwing blijven dat die verbetering mede mogelijk is gemaakt door de kwijtschelding van schulden, waaronder die bij de bank. De registratie van de bank staat bovendien niet op zichzelf, nu ook andere kredietverstrekkers hun vorderingen geheel of gedeeltelijk hebben kwijtgescholden en negatieve registraties op naam van de consument hebben geplaatst. Deze omstandigheden rechtvaardigen dat potentiële kredietverstrekkers nog steeds kennis kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument.

3.6 Daartegenover heeft de consument aangevoerd dat hij destijds in financiële problemen is geraakt door omstandigheden die hem niet of nauwelijks kunnen worden toegerekend. De commissie heeft begrip voor de tegenslagen waarmee de consument naar eigen zeggen te maken heeft gehad, waaronder de uitdagingen bij het opstarten van zijn onderneming en de gedwongen verkoop van de gezamenlijke woning op verzoek van zijn ex-partner. Maar de door de consument genoemde oorzaken van zijn financiële problemen leiden niet tot een ander oordeel. Van een verminderde verwijtbaarheid is naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake. Ook indien wordt aangenomen dat een deel van de problemen is ontstaan door omstandigheden buiten zijn invloedssfeer, neemt dit niet weg dat sprake is geweest van een aanzienlijke schuldenproblematiek en dat potentiële kredietverstrekkers daar gedurende de registratietermijn kennis van moeten kunnen nemen.

3.7 Daarnaast is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat sprake is van een zwaarwegend belang dat vroegtijdige verwijdering van de registratie rechtvaardigt. De consument stelt dat financiering van een auto noodzakelijk is voor de voortzetting van zijn onderneming, omdat hij zonder deze financiering het risico loopt klanten te verliezen. Hij heeft toegelicht dat zijn huidige werklocatie in de toekomst mogelijk wijzigt vanwege een verbouwing, waardoor hij zijn werkzaamheden op een andere locatie zal moeten verrichten. Volgens de consument ligt deze locatie niet op loop- of fietsafstand. Reizen per fiets zou bovendien te veel tijd kosten, waardoor hij minder klanten per dag kan inplannen. Het bekostigen van een tweedehandsauto uit eigen middelen acht de consument geen reëel alternatief, omdat dit een aanzienlijke aanslag op zijn spaargeld zou betekenen en daarnaast kosten voor onder meer verzekering, wegenbelasting en onderhoud met zich brengt. Hoewel de commissie begrip heeft voor de wens van de consument om een auto te leasen, is niet gebleken dat de onderneming zonder leaseauto niet kan worden voortgezet. Ook heeft de consument geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat alternatieve vervoersmogelijkheden geen reële optie zijn. Evenmin is gebleken van bijzondere omstandigheden die maken dat vroegtijdige verwijdering van de registratie desondanks gerechtvaardigd is.

3.8 Bovendien is naar het oordeel van de commissie nog geen sprake van een duurzaam financieel stabiele situatie, zodat de consument nog bescherming behoeft tegen overkreditering. De consument heeft geen financiële stukken overgelegd waaruit een duurzaam financieel stabiele situatie blijkt. Daarbij acht de commissie van belang dat de consument heeft verklaard dat zijn onderneming pas sinds september 2025 structureel winstgevend is.

De door de consument overgelegde jaarcijfers over 2025 en een deel van 2026 ondersteunen deze stelling bovendien nog onvoldoende. Ook het gestelde spaarsaldo op zijn privé- en zakelijke rekening is niet met stukken onderbouwd. Daardoor kan de commissie niet vaststellen of de consument beschikt over een voldoende financiële buffer om eventuele toekomstige tegenslagen, zowel privé als zakelijk, met eigen middelen op te vangen.

Een toekomstige belangenafweging

3.9 De commissie merkt ten overvloede op dat een toekomstige belangenafweging mogelijk anders kan uitvallen indien de consument met stukken kan onderbouwen dat sprake is van een duurzaam financieel stabiele situatie en hij daarnaast een concreet zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registratie.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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