Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0550

(mr. R. Imhof. voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	8 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies / Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen / Klacht (deels) niet behandelbaar

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

De consument vordert dat de bank de negatieve BKR-registraties op zijn naam verwijdert. Hij heeft gesteld dat de bank nooit een bewijs van de vordering heeft geleverd. Partijen hebben echter in 2024 bij de rechtbank al een geschil gehad over de vordering. De klacht over het wel of niet (hebben) bestaan van de vordering kan daarom niet door de commissie worden behandeld. De commissie kan alleen beoordelen of de BKR-registraties van de consument op grond van een belangenafweging op dit moment zouden moeten worden verwijderd. De commissie komt tot de conclusie dat dit niet het geval is. Na de afboeking en einddatum (20 maart 2025) is er nog maar een relatief korte tijd van de bewaartermijn verstreken. Er is nog geen sprake van een structureel financieel stabiele situatie bij de consument. De belangen van andere krediet-aanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en om hem te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment nog zwaarder dan de belangen voor wat betreft de verwerking van zijn persoonsgegevens in het CKI. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Om welke registraties gaat het?

3.1 In het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) zijn op naam van de consument de volgende registraties geplaatst. Een achterstandscodering (code A) per 19 april 2013, een opeising (code 2) per 5 januari 2015 en een afboeking (code 3) met einddatum per 20 maart 2025.

Wat kan de commissie beoordelen?

3.2 De consument heeft het bestaan van de vordering bestreden. De commissie is echter niet (meer) bevoegd om de vraag te beoordelen of de vordering van de bank wel of niet terecht is geweest. Dat deel van de klacht is al in behandeling geweest bij een rechtbank.[1] Dat heeft geleid tot een vaststellingsovereenkomst die partijen op 24 mei 2024 bij de rechtbank hebben gesloten. Daarin was afgesproken dat de consument een bedrag van € 5.000,- zou betalen en dat de bank daarna een werkelijke einddatum met bijzonderheidscode 3 (afboeking) zou laten plaatsen in het CKI bij het BKR. De bank zou dan anderhalf jaar later de BKR-registraties laten verwijderen. De consument heeft het bedrag echter niet betaald door volgens hem onvoorziene persoonlijke omstandigheden. De commissie moet er gelet op het voorgaande echter wel van uitgaan dat de consument de vordering heeft erkend. Zijn stelling dat hij uitsluitend met het voorstel heeft ingestemd met het oog op de beëindiging van de BKR-registraties, maakt dit niet anders. De vordering van de bank is bovendien ook meegenomen in het schuldhulp-verleningstraject wat de consument daarna heeft doorlopen. Daarbij heeft de bank een betaling van € 82,95 ontvangen en ruim € 39.000,- als definitief oninbaar af moeten boeken. Op dat moment is de code 3 (afboeking) en werkelijke einddatum 20 maart 2025 in het CKI bij het BKR geregistreerd. Dit deel van de klacht is dan ook niet behandelbaar.

3.3 De consument heeft echter ook aangevoerd dat hij meerdere belangen heeft bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties.[2] De commissie kan daar wel op ingaan omdat de consument bezwaar kan maken tegen (het voortzetten van) de verwerking van zijn persoonsgegevens en de bank kan verzoeken deze verwerking te staken.

---

[1] Uit vraag 3 onder 3 van het Reglement volgt dat Kifid een klacht niet behandelt als deze al in behandeling is geweest bij een rechtbank.

[2] Op grond van artikel 21 AVG heeft de consument het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van haar 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. Dit volgt ook uit Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, r.o. 3.2.2.

Het gaat dan om de vraag of handhaving van de BKR-registraties in het specifieke geval nog proportioneel is gelet op de gegeven feiten en omstandigheden. Daarbij moet een belangen-afweging plaatsvinden. De commissie gaat daar als volgt op in.

Is de registratie nu nog proportioneel?

3.4 De consument heeft onder meer aangevoerd dat hij ontzettend wordt beperkt door de BKR-registraties. Als deze blijven staan, is hij namelijk genoodzaakt om bij een particulier geld te lenen, in plaats van bij een bank, voor zijn op te richten BV. Daar betaalt hij een veel hogere rente. Daarnaast kan hij dan geen huis kopen, terwijl huren volgens hem duur is.

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank op dit moment echter nog voldoende belang dat een dwingend gerechtvaardigde grond oplevert op grond waarvan de BKR-registraties gehandhaafd moeten worden. Het (noodzakelijke) belang tot directe verwijdering daarvan is onvoldoende gebleken. Het willen verkrijgen van een zakelijke of hypothecaire financiering is op zichzelf onvoldoende zwaarwegend. Niet gebleken, en niet (voldoende) onderbouwd, is dat er bij de consument sprake is van een situatie waarbij het acute noodzaak is om een woning te kopen en of dat huur van een woonruimte in het geheel niet mogelijk is of dat hij een zakelijke financiering zou kunnen krijgen. De consument heeft daarover geen stukken overgelegd. Voor zover de consument op dit moment (voldoende) inkomsten heeft – waarvan ook geen stukken zijn overgelegd – kan ook niet worden gesproken over een al meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. De bank heeft de schuld, relatief gezien nog maar kort geleden (20 maart 2025), moeten afboeken na een schuldhulpverleningstraject. Daarbij was sprake van een aanzienlijke schuld, die de bank uiteindelijk nagenoeg geheel heeft moeten afboeken. De huidige (verbeterde) financiële situatie van de consument is ook een rechtstreeks gevolg van het doorlopen van een schuldhulpverleningstraject waarbij vorderingen van meerdere schuldeisers als definitief oninbaar zijn afgeboekt.

3.6 De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en het belang om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De commissie acht het echter niet uitgesloten dat de bank als een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken een andere afweging maakt als de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering nog veel te vroeg.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat het deel van de klacht van de consument, over het wel of niet (hebben) bestaan van een vordering of schuld tussen partijen, niet behandelbaar is.

Voor het overige is de commissie van oordeel dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet behandelbaar en wijst, voor de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen, de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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