Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0546

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	5 juni 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 aanvullende stukken van de consument voorafgaand aan de hoorzitting; 5) de reactie daarop van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument niet aanwezig, maar vertegenwoordigd door zijn gemachtigde de heer [naam 1]. Namens de bank waren mevrouw mr. [naam 2] en de heer [naam 3] aanwezig.

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 hield bij de bank een betaalrekening aan waarop een ongeoorloofde debetstand is ontstaan door overmatig gebruik van de hieraan gekoppelde creditcard. In 2020 heeft de bank een achterstandscode A op naam van de consument in het Centraal Informatiesysteem van Stichting Bureau Krediet Registratie laten registreren. Nadat de consument een schuldhulptraject heeft doorlopen is in 2022 een deel van de vordering van de bank afgeboekt en is er een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument geregistreerd. De consument vordert dat de bank alle negatieve registraties op zijn naam verwijdert in verband met disproportionaliteit van deze registraties.

De commissie is van mening dat niet is aangetoond dat er sprake is van een duurzame stabiele financiële situatie en oordeelt dat de belangen van de bank bij handhaving van de negatieve registraties op dit moment nog zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 In deze zaak is niet in geschil dat de negatieve registraties (verder: de registraties) bij Stichting Bureau Kredietregistratie (verder: BKR) technisch juist zijn. De consument is echter van mening dat de registraties niet langer proportioneel zijn en daarom verwijderd moeten worden. Naar het oordeel van de commissie zijn de registraties op naam van de consument proportioneel en hoeft de bank deze niet te verwijderen. Dit oordeel licht de commissie hieronder toe.

De commissie moet een belangenafweging maken

3.2 De registraties op naam van de consument zijn op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (verder: AVG) een verwerking van persoonsgegevens.[1] 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 registraties op naam van de consument berust op deze grondslag ('gerechtvaardigd belang').[3]

3.3 De betrokkene (de consument) heeft 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 op grond van een 'gerechtvaardigd belang'.[4]

[1] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Zie de bijlage bij deze uitspraak. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.
[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] Artikel 21 lid 1 AVG

De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 De commissie zal dus op basis van de AVG een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op naam van de consument op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.6 Wat in het voordeel van de consument pleit is het feit dat de commissie niet is gebleken dat er momenteel op zijn naam lopende achterstanden geregistreerd zijn bij BKR. Ook het feit dat de consument inmiddels een vast dienstverband heeft gekregen, hetgeen na de hoorzitting door de consument is aangetoond, is een positieve ontwikkeling. Verder begrijpt de commissie dat de registraties voor de consument belastend zijn en hem beperken en/of belemmeren bij het afsluiten van een hypothecaire geldlening, waardoor de aankoop van een woning ook wordt belemmerd.

3.7 Wat echter in het nadeel van de consument meeweegt is het volgende. Er is sprake geweest van een problematische schuldensituatie, waarbij er schuldhulpverlening is ingeschakeld en de schulden gesaneerd zijn met behulp van een saneringskrediet. Een groot deel van de schuld is door de bank als oninbaar afgeboekt. Dat de consument inmiddels in een stabielere financiële situatie is gekomen komt mede door de (aanzienlijke) afboeking die de bank en andere schuld-eisers hebben moeten doen.

3.8 Het saneringskrediet is pas recent (oktober 2025) afbetaald. De bank heeft aangevoerd dat er na sanering van de schulden in 2022 nieuwe achterstanden zijn ontstaan. De bank is namelijk gebleken dat er in ieder geval tot en met augustus 2025 nog betalingsregelingen bestonden met verschillende incassobureaus, het UWV en VFV Invorderen en er een lopende betalingsregeling was met een zorgverzekeraar. De consument heeft niet betwist dat de betreffende regelingen bestonden en is op de stellingen van de bank niet of nauwelijks ingegaan. Omdat de consument er tijdens de hoorzitting zelf niet was kon de commissie hem hierover niet bevragen.

[5] Artikel 17 lid 1 en onder c AVG.

De gemachtigde van de consument kon hierover enkel verklaren dat sinds de aflossing van het saneringskrediet (oktober 2025) er geen (nieuwe) schulden zichtbaar waren op de rekening-afschriften. De commissie gaat daarom uit van de juistheid van de stelling van de bank dat in ieder geval tot en met augustus 2025 nog afbetalingsregelingen bestonden met diverse partijen.

3.9 De commissie vindt het positief dat de consument inmiddels een vast contract heeft en hierdoor een stabiel inkomen heeft. Dit betekent echter niet dat de financiële situatie van de consument ook *duurzaam* stabiel is. Zoals hiervoor aangegeven had de consument in ieder geval tot en met augustus 2025 nog diverse afbetalingsregelingen lopen, onder andere met incasso-bureaus. Ook heeft de consument nog tot oktober 2025 afbetaald op het saneringskrediet Dit betekent dat de financiële situatie van de consument op dat moment in ieder geval nog niet stabiel te noemen was. Dat er sinds de aflossing van het saneringskrediet geen nieuwe schulden meer zijn ontstaan is positief, maar deze periode is te kort om van een duurzaam stabiele financiële situatie te kunnen spreken.

3.10 De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende duurzaam stabiel is.

3.11 De commissie begrijpt het belang van de consument bij verwijdering van de registraties en neemt dit mee in de belangenafweging. Het belang van de consument is echter niet van doorslaggevende betekenis, nu de commissie niet is gebleken dat er bij de consument urgentie bestaat bij het aankopen van een woning en hij om die reden niet kan wachten totdat (een groter deel van) de bewaartermijn is verstreken. De gerechtvaardigde belangen van de bank bij instandhouding van de registraties wegen daarom op dit moment nog zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering hiervan.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c)toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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 AVG

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.

(...)