Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0326

(mr. A.J. van Putten, voorzitter, mr. R. Imhof, G. Alfrink, leden en
mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	3 april 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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert dat de bank de negatieve BKR-registraties op zijn naam verwijdert. Hij stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat is mede omdat 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn tolk [naam tolk]. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [medewerker].

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

2.1 De consument had bij de bank een betaalrekening met roodstand faciliteit en twee aflopende kredieten (hierna: krediet 1 en krediet 2, gezamenlijk: de kredieten), die hij samen met zijn toenmalige partner (hierna: ex-partner) is aangegaan. Begin maart 2014 is op de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand ontstaan. Door deze roodstand kon de bank de maandelijkse termijnen van de twee kredieten niet incasseren. Hierdoor zijn op de kredieten ook achterstanden ontstaan.

2.2 Op 21 maart 2014 zijn de bank en de consument een betalingsregeling overeengekomen om deze betalingsachterstanden in te lopen. De betalingsregeling hield in dat de consument € 200,- per maand zou betalen om zo de achterstanden in te lopen.

2.3 De consument is deze betalingsregeling niet nagekomen, waarna de bank op 6 mei 2014 een brief heeft gestuurd aan de consument met het verzoek om de achterstand op zijn betaalrekening aan te zuiveren. In deze brief stond ook dat als de consument de achterstand niet zou aanzuiveren, de bank een achterstandscodering (A) zou registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 Op 5 juni 2014 heeft de bank aan de consument brieven gestuurd met het verzoek om de achterstand op krediet 1 en krediet 2 aan te zuiveren. Hij heeft deze achterstanden niet ingelopen. In deze brieven stond ook dat als de consument de achterstanden niet zou aanzuiveren, de bank voor beide kredieten een achterstandscodering (A) zou registreren in het CKI van het BKR.

2.5 Op 3 juli 2014 heeft de bank voor krediet 1 en krediet 2 ook een brief gestuurd met de waarschuwing dat zij de kredieten zal opeisen, indien hij de achterstanden niet zou aanzuiveren.

2.6 De consument heeft ook toen deze achterstanden niet ingelopen. Op 4 augustus 2014 heeft de bank twee brieven gestuurd en heeft zij de volledige vorderingen van krediet 1 en krediet 2 opgeëist. Op 4 augustus heeft de bank voor zowel krediet 1 als krediet 2 een achterstandscodering (A) en een bijzonderheidscode 2 (opeising) geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.7 De consument heeft ook de achterstand op de betaalrekening niet ingelopen, waarna de bank op 18 augustus 2014 voor deze vordering ook een achterstandscodering (A) heeft geregistreerd in het CKI van het BKR. De bank heeft ook een bijzonderheidscode 2 geregistreerd voor deze vordering, maar die heeft de bank verwijderd.

2.8 Het is de bank in de periode na het plaatsen van de negatieve BKR-registraties (hierna: de registraties) ook niet gelukt om de vorderingen te innen of contact te krijgen met de consument. De bank heeft de vorderingen vervolgens overgedragen aan een incassobureau.

2.9 Met het incassobureau is de consument een betalingsregeling overeengekomen, waarna hij de vorderingen heeft afbetaald. De achterstand op de betaalrekening is op 1 juli 2021 volledig ingelopen, waarna deze datum als werkelijke einddatum is geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.10 De vordering van krediet 1 is op 30 september 2022 volledig voldaan, waarna deze datum als werkelijke einddatum is geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.11 De vordering van krediet 2 is op 29 maart 2023 volledig voldaan, waarna deze als werkelijke einddatum is geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.12 Op 7 februari 2025 heeft de consument bij de bank een verzoek gedaan om de registraties te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.13 De consument vordert verwijdering van de registraties. Hij voert hiervoor het volgende aan.

2.14 De betalingsproblemen zijn ontstaan door een ongelukkige samenloop van omstandigheden. In het verleden heeft de consument het krediet afgesloten voor de inrichting van zijn nieuwe woning. De consument was toen jong en onervaren en zich niet bewust van de gevolgen van het aangaan van het krediet. Zijn ex-partner maakte ook gebruik van het krediet. Helaas hield deze relatie geen stand. De consument heeft toen met zijn ex-partner afspraken gemaakt over de verdeling van de openstaande vorderingen. Dit resulteerde in de afspraak dat de ex-partner de verantwoordelijkheid zou dragen voor het voldoen van de betalingen van de kredieten. De consument begrijpt dat hij de verplichting tot nakoming droeg, echter het vertrouwen in zijn ex-partner maakte dat hij niet goed genoeg heeft gecontroleerd of de betalingen ook daadwerkelijk door de ex-partner werden gedaan. Zo bleek later dat de ex-partner zich niet aan haar afspraken heeft gehouden en er door de ex- partner geen betalingen zijn gedaan.

2.15 De consument stelt nu financieel stabiel te zijn en verwacht ook stabiel te blijven. Hij werkt sinds juni 2024 bij zijn huidige werkgever en heeft een goed salaris. Ook zijn huidige partner is financieel stabiel. Zij heeft een vast dienstverband en een goed salaris. Daarnaast is de consument vrij van (problematische) schulden. De consument is geen wanbetaler of risicogeval voor zichzelf of voor de financiële sector. De consument heeft aan al zijn betalingsverplichtingen voldaan en de vordering geheel afgelost. De (inmiddels overleden) grootvader van de consument heeft de afgelopen jaren voor hem gespaard. In zijn nalatenschap heeft zijn grootvader vastgelegd dat zodra de consument de leeftijd van 35 jaar heeft bereikt en een woning wil aankopen er een bedrag van € 10.000,- aan hem ter beschikking wordt gesteld. Dit betekent voor de consument dat nu hij de leeftijd van 35 jaar is gepasseerd, hierdoor zijn lasten bij het kopen van een woning zullen worden verlaagd, wat zal bijdragen aan het behouden van zijn financiële stabiliteit.

2.16 De consument woont op dit moment in een huurwoning. Zijn wens is te verhuizen naar een grotere koopwoning. Dit mede gelet op de toekomstige gezinsuitbreiding (zijn huidige partner is in verwachting), de huurlasten en de slechte staat van de huurwoning, waaronder slechte isolatie. Dit laatste is zeer schadelijk voor de gezondheid van hem en zijn partner. De verhuurder heeft echter aangegeven niets aan onderhoud te zullen doen.

De consument heeft ter zitting verklaard dat zijn argument dat hij de zorg voor zijn moeder heeft en zij bij hem in huis moet komen wonen, niet meer van belang is omdat zijn moeder inmiddels in een zorginstelling is opgenomen. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een grotere woning. Ook voor het huren van een woning zullen de registraties een belemmering zijn. Daarbij biedt een koopwoning meer zekerheid en fiscale en financiële voordelen. Gelet op bovengenoemde omstandigheden, vindt de consument het nog langer handhaven van de registraties door de bank dan ook disproportioneel.

Het verweer

2.17 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

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank de negatieve BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de 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 registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.3 Een verzoek tot verwijdering, omdat de consument daar een zwaarwegend belang bij heeft, 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.

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.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 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 verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[1]

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 het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.14 tot en met 2.16 vermeld.

3.8 Voor handhaving van de registraties voert de bank – samengevat – aan dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat de consument hinder ondervindt van de registraties en dat hij daarin belemmerd wordt om een hypothecaire geldlening te krijgen, ondanks deze registraties heeft hij in 2020 en 2022 namelijk wel andere kredieten kunnen afsluiten. Daarnaast staan er andere negatieve BKR-registraties op zijn naam in het CKI.

3.9 Verder heeft de bank aangevoerd dat er ook nog geen sprake van een stabiele financiële situatie, hoewel de consument een goed salaris heeft, beschikt hij niet over een vast dienstverband. Daarnaast blijkt dat de consument niet beschikt over enig spaarvermogen, om een eventueel financiële tegenvaller mee op te vangen.

3.10 Er was volgens de bank sprake van een problematische schuldensituatie en het heeft lang geduurd – namelijk 9 jaar – voordat de consument alle vorderingen van de bank heeft betaald. In gesprekken met het incassobureau werd duidelijk dat er meer schulden waren bij andere partijen. De registraties hebben dus nog een belangrijke signaalfunctie voor zowel de consument als andere kredietverstekkers.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij op dit moment een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.12 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, dit zijn echter wel omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. Hoewel de consument de vorderingen uiteindelijk geheel heeft voldaan, doet dit niet af aan het feit dat er sprake is geweest van langdurige betalingsproblemen.

3.13 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit het dossier niet volgt dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. De consument heeft aangegeven nu over een stabiel inkomen te beschikken, maar beschikt niet over een vast dienstverband. Bij de aankoop van een woning zal hij € 10.000,- van zijn grootvader erven, maar van enig eigen spaarvermogen is geen sprake. Verder speelt een rol dat er negatieve BKR-registraties van een andere partij op naam van de consument staan. De schuldproblemen van de consument betreffen dus niet alleen de bank. 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 structureel stabiel is.

3.14 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is.

3.15 De commissie begrijpt dat de consument met zijn partner mede in verband met de gezinsuitbreiding en de slechte staat van de woning, een woning wil kopen. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. De commissie is van oordeel dat dit 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.

3.16 Daarbij merkt de commissie op dat tijdens de zitting is besproken dat de bank in juli 2026 mogelijk een andere afweging zal maken als de consument en zijn partner aan de door de bank gestelde voorwaarden voldoet.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 4 Definities

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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 21 Recht van bezwaar

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.

(...)