Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0650

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	6 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Daarom is de uitspraak niet bindend en kunnen partijen elkaar niet aan de uitspraak houden.

2. De kern

De consument had een betaalrekening met een ongeoorloofde roodstand bij de bank. Omdat betaling uitbleef, heeft de bank op 22 februari 2019 een bijzonderheidscode 2 (opeising) geregistreerd CKI van het BKR.[1] Daarna is per 27 februari 2019 ook een achterstandsmelding geregistreerd bij het BKR. De consument vordert een verklaring voor recht dat de vordering is verjaard en verwijdering van de negatieve BKR-registraties. Zij voert aan dat zij op 20 augustus 2025 een geslaagd beroep op verjaring heeft gedaan en dat de BKR-registraties daarom moeten worden verwijderd. Ook moet het ingeschakelde incassobureau stoppen met het nemen van incassomaatregelen. De commissie oordeelt dat het beroep op verjaring niet slaagt, omdat de verjaring tijdig is gestuit. De BKR-registraties hoeven niet te worden verwijderd en de bank hoeft het incassobureau niet op te dragen te stoppen met het nemen van incassomaatregelen.

[1] Het Centraal Krediet Informatiesysteem van het Bureau Krediet Registratie.

3. De beoordeling

De verjaring is in 2019 rechtsgeldig gestuit

3.1 De commissie is van oordeel dat de consument geen geslaagd beroep op verjaring heeft gedaan. Anders dan de consument stelt heeft de bank de verjaring namelijk steeds correct en voor het verlopen van de verjaringstermijn van vijf jaren gestuit.[2] De vordering is eerst gestuit met de brief die de bank op 22 mei 2019 naar het mailadres van de consument [mailadres] heeft verstuurd. De brief voldoet aan de eisen voor stuiting. De brief bevat namelijk een schriftelijke aanmaning om de openstaande vordering te betalen.[3]

3.2 De vordering is ook gestuit door de e-mail die de consument aan de bank stuurde op 30 september 2019. In deze mail schreef de consument:

> *"Naast de hypothecaire lening, heb ik ook een betaalrekening bij [de bank] met een negatief saldo. Indien er na de financiële afwikkeling van de hypothecaire lening nog een overschot is, kan dit dan aangewend worden om het negatief saldo op mijn betaalrekening [rekeningnummer] aan te zuiveren?*
>
> *Met vriendelijke groeten,*
>
> *[De consument]"*

3.3 De consument erkent met dit bericht dat zij een schuld heeft. Door deze erkenning is de verjaring gestuit.[4]

3.4 De consument voert aan dat niet zij, maar haar ex-partner toegang had tot de mailbox toen de bank in 2019 een e-mail stuurde. Zij stelt dat contacten of mededelingen via haar ex-partner niet aan haar kunnen worden toegerekend. De stuitingshandelingen die via het e-mailadres [mailadres] zijn verlopen, hebben volgens haar de vordering daarom niet rechtsgeldig gestuit.

3.5 De commissie volgt dit verweer niet. De consument heeft in algemene zin niet betwist dat het e-mailadres door haar gebruikt werd en nog steeds gebruikt wordt. Zij heeft ook niet aangegeven op welk e-mailadres de bank haar dan wel had kunnen bereiken. Verder is de e-mail van 30 september 2019 ondertekend met de naam van de consument. Ook heeft zij het e-mailadres nog steeds in gebruik tijdens de procedure bij Kifid. Onder deze omstandigheden mocht de bank (en het ingeschakelde incassobureau) ervan uitgaan dat zij de consument op dit e-mailadres kon bereiken.

---

[2] Volgens artikel 3:307 BW verjaart een rechtsvordering tot nakoming van een verbintenis uit overeenkomst tot een geven of een doen door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de vordering opeisbaar is geworden.
[3] Zie artikel 3:317 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[4] Zie artikel 3:318 van het Burgerlijk Wetboek.

Dat niet de consument maar haar ex-partner (tijdelijk) toegang zou hebben gehad tot de e-mailbox betekent niet dat de consument de daarin ontvangen e-mails niet heeft ontvangen. Als zij ze niet heeft gelezen is dat niet anders, dan kan de bank dat niet worden tegengeworpen. De consument had dan moeten aangeven via welk kanaal zij communicatie van de bank wilde ontvangen.

3.6 De stelling van de consument dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, omdat de consument niet correct en persoonlijk is geïnformeerd stuit ook af op wat hiervoor is overwogen.

Het stuitingsexploot is rechtsgeldig betekend

3.7 De vraag die zich vervolgens voordoet is of de verjaring na 30 september 2019 is gestuit door het stuitingsexploot waar de bank zich op beroept. Het stuitingsexploot is gedateerd op 19 maart 2024. Het exploot is openbaar betekend door uitreiking aan een ambtenaar van het openbaar ministerie, omdat de consument volgens de basisregistratie personen geen bekende woon- of verblijfsplaats heeft binnen of buiten Nederland.

3.8 De consument voert aan dat geen sprake is van een rechtsgeldige betekening, omdat zij ten tijde van de betekening officieel stond ingeschreven op een adres in België. Volgens haar was haar woonplaats dus bekend. Zij stelt dat het stuitingsexploot volgens de Europese betekenings-verordening[5] betekend had moeten worden aan haar woonplaats via de bevoegde autoriteiten in België.

3.9 De commissie is van oordeel dat het stuitingsexploot rechtsgeldig is betekend. Het verweer van de consument slaagt niet. De Europese betekeningsverordening is in dit geval namelijk niet van toepassing, omdat de woonplaats van de consument niet bekend was.[6] Dat de consument in België stond ingeschreven, maakt nog niet dat haar woonplaats bekend was. De consument heeft niets gesteld dat erop wijst dat de bank of de gerechtsdeurwaarder bekend waren met haar woonplaats in België of dat zij in België stond ingeschreven. De bank en de gerechts-deurwaarder zijn niet gerechtigd de basisregistratie van België te raadplegen. Zij kunnen weliswaar een verzoek voor bijstand bij het achterhalen van een onbekend adres indienen bij de bevoegde Belgische autoriteiten, maar dan had er wel een aanwijzing moeten zijn dat de consument in België woonde. Dat zo'n aanwijzing er was is de commissie niet gebleken.

3.10 Omdat de Europese betekeningsverordening niet van toepassing was, gold de regeling van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.

[5] Verordening (EU) 2020/1784 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 inzake de betekening en de kennisgeving in de lidstaten van gerechtelijke en buitengerechtelijke stukken in burgerlijke of in handelszaken (de betekening en de kennisgeving van stukken).
[6] Zie artikel 1 lid 2 van de Europese betekeningsverordening.

Als er geen bekende woonplaats in Nederland of werkelijk verblijf is, moet een exploot betekend worden aan het parket van de ambtenaar van het openbaar ministerie bij de rechtbank binnen het rechtsgebied waarvan de verzoeker zijn woonplaats heeft.[7] In dit geval is het stuitingsexploot uitgereikt aan een ambtenaar van het openbaar ministerie bij de rechtbank Amsterdam. Daarmee is het stuitingsexploot rechtsgeldig betekend.

3.11 De tussenconclusie is dat de vordering van de bank op de consument niet is verjaard, omdat geen termijn van vijf jaren is verlopen zonder dat de vordering geldig is gestuit. Dit betekent ook dat de bank het incassobureau niet hoeft op te dragen te stoppen met het nemen van incasso-maatregelen, want de vordering op de consument is nog altijd rechtens afdwingbaar.

De BKR-registraties hoeven niet te worden verwijderd

3.12 Nu de commissie heeft vastgesteld dat de vordering niet is verjaard, moet ook de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties worden afgewezen. Deze vordering berust namelijk uitsluitend op de stelling dat de vordering van de bank op de consument is verjaard. De consument heeft geen andere stellingen of feitelijke omstandigheden aangevoerd die volgens haar moeten leiden tot verwijdering van de BKR-registraties.

3.13 De commissie merkt tot slot op dat ook een geslaagd beroep op verjaring niet zonder meer betekent dat BKR-registraties moeten worden verwijderd. Een vordering of schuld blijft volledig opeisbaar en rechtens afdwingbaar tot het moment dat een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan. Vanaf het moment dat een geslaagd beroep op verjaring is gedaan, is de vordering rechtens niet meer afdwingbaar. Voor BKR-registraties betekent dit dat vanaf dat moment een werkelijke einddatum moet worden geregistreerd bij het BKR. Volgens de hoofdregel blijven BKR-registraties tot vijf jaar na de werkelijke einddatum staan.[8]

Conclusie

3.14 De conclusie is dat de klacht ongegrond is. De vorderingen moeten worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[7] Zie artikel 54 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering.
[8] Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2026-0516, 2025-0991, 2022-1052.

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