Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1024

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	13 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	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 en 4) de aanvullende informatie 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in het verleden een hypothecaire lening en een zakelijke lening afgesloten bij de bank. Op beide leningen zijn vanaf 2010 respectievelijk 2011 achterstanden ontstaan. De bank heeft voor beide leningen een achterstands- en een bijzonderheidscodering 2 (opeising) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De consument heeft de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen succesvol doorlopen en heeft per 4 december 2025 een schone lei verkregen. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de achterstands- en 2-coderingen verwijderd. In plaats daarvan heeft de bank per 4 december 2025 voor beide leningen een bijzonderheidscodering 3 (afboeking) en een werkelijke einddatum laten registreren. De consument vordert verwijdering van de coderingen op grond van een belangenafweging. De commissie oordeelt dat de coderingen mogen blijven staan. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De uitkomst van de belangenafweging

3.1 De commissie oordeelt dat de bank de coderingen niet hoeft te laten verwijderen. Dat is de uitkomst van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren.

Waarom een belangenafweging?

3.2 De coderingen houden een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument.[1] De bank is verantwoordelijk voor deze verwerking. De verwerking door de bank vindt plaats op de grondslag 'gerechtvaardigd belang'.[2] De verwerking moet daarnaast voldoen aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit.[3] De consument kan bezwaar maken tegen deze verwerking op grond van zijn specifieke omstandigheden. Het gevolg hiervan is dat de bank de verwerking van de persoonsgegevens (de coderingen) moet stoppen, en de coderingen moet verwijderen, tenzij de bank aantoont dat zij dwingende gerechtvaardigde belangen heeft bij handhaving van de coderingen die zwaarder wegen dan – kort gezegd – de belangen van de consument.[4] Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

Het belang van de consument

3.3 De consument heeft aangevoerd dat de coderingen hem belemmeren bij het aanvragen van een hypotheek of het huren van een woning. De consument heeft gesteld dat hij met spoed een stabiele woonoplossing nodig heeft. Ook wordt hij in zijn maatschappelijke ontwikkeling geremd omdat hij door de coderingen geen toegang zou hebben tot noodzakelijke basisvoorzieningen. Dit belang weegt volgens de consument zwaar omdat hij geen enkel risico meer vormt voor kredietverstrekkers.

Het belang van de bank

3.4 De bank heeft aangevoerd dat de coderingen dienen ter bescherming van zowel de consument tegen overkreditering als potentiële kredietverstrekkers tegen financiële risico's. Volgens de bank zijn er geen uitzonderlijke omstandigheden die de vroegtijdige verwijdering van de coderingen rechtvaardigen.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 6 lid 1, aanhef en onder f AVG en Hoge Raad 3 december 2021; ECLI:NL:HR:2021:1814.
[3] Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.5 De commissie is het met de bank eens dat zij op dit moment dwingende gerechtvaardigde gronden voor handhaving van de coderingen heeft die zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De specifieke omstandigheden van dit geval maken dat de bescherming die de coderingen aan de consument en potentiële kredietverstrekkers biedt, nog nodig is. Het belang van de consument weegt daar niet tegenop.

Er was sprake van een problematische schuldensituatie

3.6 Het feit dat de consument tussen 2022 en 2025 de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen heeft doorlopen, wijst erop dat sprake is geweest van een langdurige en problematische schuldensituatie. Ook het feit dat, naast de twee registraties van de bank, in het CKI drie andere registraties met negatieve coderingen uit 2010 en 2013 voorkomen, wijst hierop. Deze schuldensituatie is pas in december 2025 geëindigd, na verkrijging van een schone lei. Dat is nog zeer recent. Op dit moment is er nog geen jaar verstreken van de bewaartermijn van in beginsel vijf jaar.

Er is nog geen stabiele financiële situatie

3.7 De commissie kan nog niet vaststellen dat sprake is van een stabiele financiële situatie, dat wil zeggen een situatie met een bestendig inkomen, zonder openstaande schulden en met de mogelijkheid om een financiële buffer op te bouwen. De consument heeft belastingaangiften over 2023, 2024 en 2025 overgelegd, waaruit een verzamelinkomen over 2025 blijkt van ongeveer € 30.500,-. Dit betreft inkomen uit een dienstverband. Maar de consument heeft ook aangegeven dat hij sinds maart 2026 een eigen onderneming is begonnen, een adviesbureau, en dat hij niet meer in loondienst is. De commissie beschikt niet over enige financiële informatie over deze onderneming. Ook is de commissie niet bekend of de consument over spaargeld beschikt, terwijl de consument hier wel naar is gevraagd.

Het belang van de consument is onvoldoende concreet

3.8 De consument heeft niet toegelicht wat zijn huidige woonsituatie is of waarom hij met spoed een (andere) woning nodig heeft. Ook heeft de consument niet onderbouwd dat de (gewijzigde) coderingen hem op dit moment daadwerkelijk belemmeren bij het kopen of huren van een woning. Verder heeft de consument niet gesteld of onderbouwd dat hij op basis van zijn inkomen in aanmerking komt voor de gewenste koop- of huurwoning, of dat hij over de eigen middelen beschikt die nodig zijn voor de aankoop van een woning. Ten slotte heeft de consument ook niet toegelicht waarom hij door de coderingen niet kan beschikken over noodzakelijke basisvoorzieningen, en welke basisvoorzieningen hij precies bedoelt.

Een toekomstig verzoek kan anders uitpakken

3.9 De commissie sluit niet uit dat de bank in de toekomst tot een andere afweging komt, als een langere periode van de bewaartermijn zal zijn verstreken, de financiële situatie van de consument structureel stabiel is, hij geen nieuwe schulden heeft gemaakt en hij een voldoende concreet belang heeft bij verwijdering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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