Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0500

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. A.J. van Putten, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consument verzoekt om verwijdering van de door de bank geplaatste achterstands-melding en bijzonderheidscode 2 in het CKI van het BKR als gevolg van een ongeoorloofde roodstand op zijn betaalrekening. De commissie oordeelt dat de BKR-registraties technisch juist zijn, omdat de brieven daarover zijn verstuurd naar het bij de bank bekende adres van de consument. Ook weegt het belang van de bank bij behoud van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering. 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 26 maart 2026. Daarbij waren de consument en namens de bank mevrouw mr. [naam], Specialistenteam Center of Expertise Collections, aanwezig.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden heeft de consument een betaalrekening bij de bank geopend.

2.2 Vanaf oktober 2014 is sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening. De bank heeft de consument hierover per brief en via de digitale bankomgeving geïnformeerd.

In december 2015 heeft de bank de consument op het in de bankadministratie bekende adres aangeschreven over de betalingsachterstand, met het verzoek om de achterstand te voldoen en gewaarschuwd dat een aanhoudende roodstand leidt tot registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 2 maart 2016 heeft de bank een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 Omdat de consument het saldo niet heeft aangezuiverd, heeft de bank het dossier overgedragen aan een incassobureau. Bij brief van 4 juli 2016, verzonden naar het in de bankadministratie bekende adres van de consument, heeft het incassobureau hem geïnformeerd dat zij het beheer van de schuld heeft overgenomen van de bank. De openstaande vordering bedroeg op 4 juli 2016 € 1.104,88. Vervolgens is de vordering bij brief van 23 augustus 2016 (verzonden naar het in de bankadministratie bekende adres van de consument) opgeëist en is op 23 augustus 2016, zoals ook in de brief vermeld, een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geregistreerd. Na meerdere sommaties is een deurwaarder ingeschakeld, die in 2018 een vonnis heeft verkregen. Op dat moment waren er geen verhaalsmogelijkheden.

2.4 In 2019 heeft (de gemachtigde van) de consument het incassobureau verzocht de BKR-registraties te verwijderen. Dit verzoek is afgewezen.

2.5 Begin 2021 is beslag gelegd op het inkomen van de consument. Door inhoudingen op zijn inkomen is de vordering in oktober 2023 volledig voldaan. De bank heeft daarop een werkelijke einddatum van 25 oktober 2023 in het CKI geregistreerd. De BKR-registratie blijft vijf jaar zichtbaar (tot 25 oktober 2028).

2.6 In 2024 en 2025 heeft (de gemachtigde van) de consument het incassobureau verzocht de BKR-registraties te verwijderen. Deze verzoeken zijn afgewezen.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI althans verkorting van de registratieduur.

2.8 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat hij van de bank geen brieven heeft ontvangen over de BKR-registraties. Het door de bank gebruikte adres was het adres van zijn ouderlijk huis. Toen de achterstanden ontstonden was de consument student, woonde hij niet meer bij zijn ouders en verhuisde hij vaak.

2.9 Ook stelt de consument dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en daarom disproportioneel zijn. Hij voert daartoe, samengevat, het volgende aan:

- De betalingsproblemen zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2016 verkeerde de consument als jongvolwassene in een kwetsbare positie: hij wisselde tussen studie en werk.

Hij had geen stabiel inkomen, waardoor hij zijn betalingsverplichtingen niet kon nakomen. In de jaren daarna kampte hij met langdurige werkloosheid en psychische problemen. Pas in 2023 verbeterde zijn inkomenssituatie, toen hij als zelfstandig koerier aan de slag kon. Met die inkomsten heeft hij de volledige schuld bij de bank afgelost. Ook heeft hij de schulden bij andere schuldeisers afgelost. Hij heeft van het verleden geleerd en hij houdt zijn financiën zorgvuldig bij.
- Vanaf 2021 stond de consument onder bewind. Dit bewind is in 2025 opgeheven, omdat de bewindvoerder zijn taak niet goed heeft uitgevoerd. Als gevolg van het handelen van de bewindvoerder is de consument nog verder in de financiële problemen geraakt. Hij is inmiddels een juridische procedure gestart tegen de bewindvoerder.
- Sinds januari 2023 heeft de consument een eigen onderneming en is zijn financiële situatie stabiel. De onderneming behaalt goede resultaten; in 2023 bedroeg de winst € 38.172,-. In 2024 heeft de consument vanwege ziekte maar een paar maanden gewerkt. Sinds mei 2025 ontvangt hij een ziektewetuitkering. Hij heeft nu nog betalingsregelingen met verschillende schuldeisers.
- In de toekomst wil de consument zijn onderneming uitbreiden door extra personeel aan te nemen en meer werkbussen aan te schaffen. Hiervoor wil hij een zakelijk krediet en/of leaseovereenkomsten afsluiten. Gezien zijn stabiele financiële situatie ligt het voor de hand dat hij daarvoor in aanmerking komt, maar door de BKR-registraties zijn aanvragen bij verschillende leasemaatschappijen afgewezen. Daardoor wordt zijn zakelijke groei belemmerd.
- De BKR-registraties hebben ook geleid tot psychische klachten door de voortdurende stress en financiële druk. Hierdoor heeft hij tijdelijk een hersteltraject moeten volgen. Voor zijn herstel acht hij het van groot belang dat hij zijn onderneming kan uitbreiden en voortzetten. Na afronding van het hersteltraject, naar verwachting in september 2025, wil hij zich weer volledig op zijn onderneming richten.
- De consument had daarnaast een negatieve BKR-registratie van een creditcard-maatschappij; deze registratie is na een verwijderingsverzoek verwijderd. De recent door een telecomaanbieder geplaatste (negatieve) BKR-registratie is volgens de consument ten onrechte geplaatst. Hij heeft bij deze partij een verzoek tot verwijdering ingediend, maar heeft daarop nog geen reactie ontvangen.

Het verweer van de bank

2.10 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

Algemeen Reglement CKI

3.2 Op grond van het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) is de bank verplicht bepaalde feiten bij het BKR te melden. Zo moet een achterstandscode A worden geregistreerd wanneer een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet.[1] Ook moet een bijzonderheidscode 2 worden geregistreerd als de bank de volledige vordering opeist.[2] Zodra de schuld volledig is voldaan, wordt een werkelijke einddatum geregistreerd.[3]

3.3 Op grond van het reglement CKI moet de bank de consument tijdig schriftelijk waarschuwen dat een betalingsachterstand kan leiden tot een registratie in het CKI.[4] Deze vooraankondiging moet zo worden verzonden dat de consument nog de gelegenheid heeft de achterstand in te lopen. Voor een technisch juiste registratie is vereist dat de voor-aankondiging is ontvangen.[5] Als de ontvangst van de vooraankondiging wordt betwist, moet de afzender (de bank) stellen en zo nodig bewijzen dat de verklaring door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde daar kon worden bereikt, en dat de verklaring daar is aangekomen.[6]

Technische juistheid

3.4 De consument stelt dat hij geen brieven van de bank over de achterstanden en BKR-registraties heeft ontvangen, althans zich niet kan herinneren deze te hebben gezien. De bank voert aan dat de brieven zijn verstuurd naar het in de bankadministratie bekende adres van de consument. De commissie oordeelt als volgt. Gesteld noch gebleken is dat de consument zijn adreswijziging heeft doorgegeven. Het oude adres van de consument gold daarmee als het adres waarvan de bank mocht aannemen dat zij de consument daar kon bereiken. Voor zover de consument stelt dat de bank zijn actuele adres had kunnen achter-halen via de Basisregistratie Personen (BRP), merkt de commissie het volgende op. De bank kon dat niet kon doen omdat zij geen toegang heeft tot de BRP. Verder mag van de consument worden verwacht dat hij een adreswijziging doorgeeft aan de bank. De brieven inzake de vooraankondiging en de opeising moeten daarmee geacht worden de consument te hebben bereikt. Voor de commissie is komen vast te staan dat de registratie van de achterstandscodering technisch juist is.

3.5 Ook de bijzonderheidscode 2 is naar het oordeel van de commissie terecht geplaatst.

---

[1] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[2] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[5] Artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek.
[6] Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:bz4104 en Hof Arnhem-Leeuwarden 4 april 2017, ECLI:NL:GHARL:2017:2922, te raadplegen via www.rechtspraak.nl, en ook GC Kifid nrs. 2025-0824 en 2019-901, te raadplegen op www.kifid.nl.

Hiervoor is geen vooraankondiging vereist en de bank heeft door overlegging van een kopie van de opeisingsbrief van 23 augustus 2016 aangetoond dat de vordering is opgeëist. Bovendien staat in die brief gemeld dat de bank bij het BKR melding zal maken van de opeising. De consument is dus geïnformeerd dat een BKR-registratie zou plaatsvinden.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de BKR-registraties technisch juist zijn. Daarin ziet de commissie dus geen reden om de coderingen te verwijderen.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.7 Nu de BKR-registraties technisch juist zijn, beoordeelt de commissie of de registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd. Daarbij geldt het volgende uitgangspunt.

3.8 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[7] Deze verwerking is enkel rechtmatig wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval de bank) of van een derde, tenzij de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen.[8]

3.9 De betrokkene kan bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. De verwerking stopt, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.[9] Slaagt het bezwaar van de betrokkene, dan moeten de gegevens worden gewist.[10] Er moet daarom een belangenafweging worden gemaakt tussen het belang van handhaving van de BKR-registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.10 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen handhaving van de BKR-registraties en daarbij zijn persoonlijke omstandigheden toegelicht, zoals vermeld onder randnummer 2.9.

3.11 De bank heeft hiertegen ingebracht dat het belang van het handhaven 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. Zij voert (onder meer) aan dat de consument te maken heeft gehad met langdurige financiële problemen.

---

[7] Artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[8] Artikel 6 lid 1 sub f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[9] Artikel 21 AVG.
[10] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Er was sprake van een langdurig incassotraject, waarbij de deurwaarder een vonnis heeft moeten halen en loonbeslag heeft gelegd. Ook is het nog te vroeg om te spreken van een stabiele financiële situatie. Voorts stelt de bank dat zich aan de zijde van de consument geen bijzondere of uitzonderlijke omstandigheden voordoen die verwijdering van de registraties zouden rechtvaardigen.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. Dit geldt ook voor het handelen van de bewindvoerder.

3.14 In het voordeel van de consument wordt meegewogen dat hij zich heeft ingespannen om zijn financiële situatie te verbeteren en daarbij hulp heeft gezocht van een bewindvoerder. Hoewel de consument de vordering uiteindelijk volledig heeft voldaan, laat dit onverlet dat sprake is geweest van ernstige en langdurige financiële problemen en de bank de incassering van de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen. Ook heeft de deurwaarder een vonnis moeten halen en is er loonbeslag gelegd.

3.15 Ten aanzien de financiële stabiliteit overweegt de commissie dat uit het dossier alsook uit de door de consument ter zitting gegeven toelichting, niet volgt dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. Zo is ter zitting gebleken dat de consument (tijdelijk) is gestopt met zijn onderneming en een uitkering ontvangt. Daarnaast heeft de consument nog verschillende betalingsregelingen lopen. Gelet hierop is het nog te vroeg om te spreken van een structurele stabiele financiële situatie.

3.16 Verder is van belang dat de consument pas in oktober 2023 de vordering geheel heeft voldaan en er dus pas een korte periode van de vijfjarige bewaartermijn is verstreken. Die termijn is er juist voor bedoeld om de consument in een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. Dat een creditcardmaatschappij de BKR-registraties op verzoek van de consument wel heeft verwijderd, doet aan het voorgaande niet af.

3.17 Ten slotte wordt overwogen dat de wens van de consument om het verleden achter zich te laten en zijn leven en onderneming verder op te bouwen invoelbaar en begrijpelijk is. Tegelijkertijd ziet de commissie, gelet op het voorgaande, op dit moment geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Daarnaast acht de commissie het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties dan ook af.

Omdat niet bekend is hoe de consument er over enige tijd voor staat kan de commissie het verzoek tot verkorting van de bewaartermijn ook niet toewijzen.

3.18 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om de bank als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken opnieuw te benaderen over de verwijdering van de BKR-registraties indien de consument dan (nog) financieel stabiel is, er geen nieuwe achterstanden zijn ontstaan, de betalingsregelingen zijn afgerond en de consument dan (nog) een belang heeft bij verwijdering. De bank zal dan een andere afweging kunnen maken.

Schade

3.19 Voor zover de consument vergoeding van zijn schade vordert, komt de commissie niet toe aan deze vordering, omdat er naar het oordeel van de commissie geen grond bestaat tot verwijdering van de BKR-registraties.

Slotsom

3.20 Gelet op het bovenstaande is de klacht ongegrond en dienen de vorderingen te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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