Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0320

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	2 april 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties op haar naam. De commissie is van oordeel dat de registraties niet verwijderd hoeven te worden. Het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties 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 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank. Op de betaalrekening stond een roodstandfaciliteit. De consument had ook een creditcard gekoppeld aan deze betaal-rekening.

2.2 In 2018 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op deze betaalrekening. In 2019 is deze roodstand verder opgelopen, door afschrijvingen van de creditcard.

2.3 Op 9 januari 2020, 8 februari 2020 en 11 maart 2020 heeft de bank berichten verstuurd naar de digitale berichteninbox in de mobiele bankierenapp van de consument met het verzoek de achterstand aan te zuiveren. In deze berichten stond ook dat als zij binnen 2 weken de achterstand niet zou aanzuiveren, de bank een achterstandscodering zou registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.4 Op 11 maart 2020 heeft de consument de achterstand nog niet aangezuiverd, op dat moment bedroeg de achterstand € 2.895,66. De bank heeft ook een bericht gestuurd naar de digitale berichteninbox in haar mobiele bankierenapp dat zij de openstaande vordering volledig opeist. De bank heeft op deze datum een bijzonderheidscode 2 en een achterstandscodering laten registreren in het CKI van het BKR (hierna: de registraties).

2.5 De consument heeft niet gereageerd op de berichten van de bank en de vordering ook niet betaald. De bank heeft de vordering daarom overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. De gerechtsdeurwaarder heeft toen meerdere malen geprobeerd de vordering te innen. Op deze sommaties heeft de gerechtsdeurwaarder geen reactie ontvangen, waarna de consument is gedagvaard en een vonnis is gewezen. De consument heeft niet gereageerd op de dagvaarding en de betekening van het vonnis.

2.6 In september 2023 is er door de bank beslag gelegd op het inkomen van de consument en zijn er enige afdrachten gevolgd in verband met de vordering van de bank. Er waren op dat moment ook andere beslagleggers.

2.7 Op 14 oktober 2024 is de volledige vordering voldaan, waarna dit als werkelijke einddatum is geregistreerd.

2.8 Op 4 april 2025 heeft de consument een verzoek tot verwijdering van de registraties ingediend bij de bank. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna zij een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat de bank de registraties op haar naam verwijdert. Zij voert daarvoor het volgende aan.

2.10 De ongeoorloofde roodstand is ontstaan in een moeilijke periode voor de consument. Zij woont zelf in Nederland en haar familie woont in Polen. In korte tijd overleden haar moeder, haar vader en ook haar grootmoeder. Zij moest in de periode daarna zorgen voor haar zussen en haar eigen kind. Zij kon niet rekenen op steun van anderen, maar moest anderen ondersteunen.

2.11 De consument wil graag een woning kopen, maar kan door de registraties geen hypothecaire geldlening krijgen. De woning waar zij nu woont met haar zoon is een huurwoning. Zijzelf en haar zoon hebben te maken met pesterijen van de buurtbewoners.

Het is voor hen geen fijne omgeving om in te blijven wonen en voor haar zoon geen goede omgeving om in op te groeien.

2.12 De consument heeft geprobeerd om via de woningcorporatie haar woning te ruilen tegen een andere woning in een andere omgeving, maar dit is zonder succes geweest. Zij beschikt over voldoende inkomen om een hypothecaire geldlening van € 246.000,- te krijgen, wat voldoende zou zijn om een woning te kopen. Haar aanvragen voor een hypothecaire geldlening worden echter afgewezen vanwege de registraties.

2.13 De consument heeft ook gekeken naar huurwoningen, maar ze verdient te veel voor sociale huur en de huur in de vrije sector is te hoog. De consument werkt bij twee verschillende werkgevers en beschikt over een vast contract bij beide werkgevers.

Het verweer

2.14 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 kern van het geschil ziet op de vraag of de bank de registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend 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 zij 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. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

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 verwerkingsverantwoordelijke. 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 zij 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 van de bank 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 2.11 tot en met 2.13 vermeld.

3.8 De bank voert aan dat het nog maar kort geleden is dat de gehele vordering is voldaan, dat het incassotraject ook moeizaam is verlopen en dat er geen sprake is van een stabiele financiële situatie. Daarnaast hebben de registraties volgens de bank nog een belangrijke signaleringsfunctie voor andere kredietverstrekkers en wordt de consument door de registraties zelf beschermd tegen overkreditering.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij 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.

3.10 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door haar persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen, maar dit zijn omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. In het voordeel van de consument spreekt dat zij zich heeft ingezet om haar financiële situatie te verbeteren en haar verantwoordelijkheid heeft genomen.

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

Dat neemt niet weg dat er sprake was van een problematische schuldensituatie. Uit het dossier blijkt dat de achterstand bij de bank niet de enige schuld was die zij had. Daaruit blijkt ook dat er meerdere beslagleggers waren. Het heeft lang geduurd voordat de gehele vordering was voldaan en daar was ook een dagvaarding en een beslaglegging voor nodig.

3.11 Bij het beoordelen van de financiële stabiliteit van de consument weegt ook mee dat er pas een jaar en vijf maanden is verstreken sinds er een werkelijke einddatum is geregistreerd. Dit is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen spreken van een dusdanig financieel stabiele situatie dat er geen risico meer bestaat op nieuwe achterstanden. De totale bewaartermijn voor BKR-registraties is in beginsel vijf jaar en is juist bedoeld om de consument de tijd te geven om financiële stabiliteit op te bouwen en te houden. De consument werkt op uitzendbasis bij twee verschillende werkgevers. Uit het dossier blijkt dat zij bij één van de twee werkgevers beschikt over een vast dienstverband. Dat zij op dit moment voldoende inkomsten heeft, wijst nog niet op een stabiele financiële situatie over meerdere jaren. Daarnaast is ook niet gebleken dat de consument over enig spaarvermogen beschikt om eventuele financiële tegenvallers mee op te vangen.

3.12 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning in een andere omgeving op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en zij niet kan wachten totdat de bewaartermijn is verstreken.

3.13 De commissie heeft begrip voor de wens dat de consument een woning wil kopen en wil verhuizen naar een andere omgeving. Maar gelet op de hiervoor genoemde betalingsproblemen hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om nog langer kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en is er een belang om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering. De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat de bank de registraties mag handhaven.

3.14 Daarbij merkt de commissie op dat zij zich kan voorstellen dat als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er geen nieuwe schulden zijn aangegaan en de consument (nog) financieel stabiel is, de bank mogelijk een andere afweging zal maken.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(...)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.

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.

(...)