Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0062

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, en mr. R. Imhof, A.H.J. Alfrink, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	21 januari 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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Volgens de consument heeft hij belang bij verwijdering van de registraties omdat hij anders geen hypothecaire geldlening kan afsluiten voor de aankoop van een woning. Volgens de consument is sprake van acute noodzaak, is hij financieel stabiel en is er geen belang meer bij het handhaven van de A2-codering. De commissie is echter van oordeel dat het belang van de bank nu nog zwaarder weegt dan het belang van de consument, onder meer omdat de vordering pas in 2024 is voldaan na een lang incassotraject. Het is ook onvoldoende aannemelijk geworden dat sprake is van een structureel financieel stabiele situatie en dat er een acute noodzaak is tot het (kunnen) verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De vordering is 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer A.A. Gelici, financieel adviseur.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 december 2025. Op de hoorzitting was de consument niet aanwezig. Zijn gemachtigde was wel aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam], Specialistenteam Center of Expertise Collections.

1.4 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 heeft in 2002 een doorlopend krediet bij de bank afgesloten, wat later is omgezet in een persoonlijke lening.

2.2 Op enig moment zijn ongeoorloofde betalingsachterstanden ontstaan met betrekking tot het doorlopend krediet. Dat heeft per 23 februari 2011 geleid tot een achterstandsmelding (code A) bij het BKR en uiteindelijk ook tot een opeising van de vordering door de bank, wat heeft geleid tot de registratie van een code 2 bij het BKR per 20 januari 2012.

2.3 Na de opeising heeft de bank de vordering overgedragen aan haar incassopartner. Door het uitblijven van een reactie van de consument op de brieven van de incassopartner of betalingen, is het dossier in 2015 overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. Ook met de gerechtsdeurwaarder treft de consument geen betalingsregeling waarna overgegaan wordt tot het uitbrengen van een dagvaarding. De vordering van de bank wordt in 2016 integraal door de rechtbank toegewezen maar betaling blijft opnieuw uit. Uiteindelijk komen er wel betalingen op gang, maar deze zijn niet structureel van aard. Vanaf 2017 heeft de consument met tussenpozen betalingen verricht om de vordering af te lossen.

2.4 Volgens een door de bank verstrekt overzicht heeft de consument in 2017 een bedrag van € 800,- (14-9-2017) en een bedrag van € 100,- (29-11-2017) betaald. Daarna heeft de consument zowel in 2021 als in 2022, verspreid over meerdere maanden, drie keer een bedrag van € 100,- betaald. In 2023 volgen zes betalingen van € 100,- verspreid over een aantal maanden. Op 5 februari 2024 heeft de consument in één keer het restant van de vordering, te weten een bedrag van € 6.860,27, voldaan.

2.5 Per 16 januari 2024 is een (werkelijke) einddatum geregistreerd bij het BKR.

2.6 Op 21 februari 2025 heeft de consument een verzoek bij de bank ingediend om zijn (negatieve) BKR-registraties te laten verwijderen. Vesting Finance heeft het verzoek, namens de bank, afgewezen. Vervolgens heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties (de codes A en 2) op grond van disproportionaliteit en gewijzigde omstandigheden, zodat hij een hypothecaire geldlening kan verkrijgen. Hij heeft zijn vordering als volgt toegelicht.

2.8 De consument heeft een hypothecaire geldlening nodig om zijn gezin te huisvesten. Volgens de consument is sprake van acute woonnood, is sociale huur in zijn situatie niet haalbaar en is particuliere huur voor hem ook onmogelijk door de BKR-registraties.

2.9 De BKR-registraties belemmeren de consument ernstig bij het verkrijgen van een hypotheek. Hij woont noodgedwongen samen met zijn ex-partner in een particuliere huurwoning. De ex-partner kampt met ernstige psychische problemen (waaronder borderline en PTSS), wat de woonsituatie psychisch onhoudbaar maakt. Eén van de kinderen is zijn eigen kind, dat met hem mee moet kunnen verhuizen. Het kind van de ex-partner wil ook met cliënt mee, uit persoonlijke voorkeur. Daarnaast staat de consument op het punt om belangrijke investeringen in zijn onderneming te doen. Externe financiering is daarbij noodzakelijk maar de negatieve BKR-registraties vormen een belemmering. De registraties schetsten een onjuist beeld van zijn huidige financiële positie en belemmeren hem in zijn professionele en persoonlijke vooruitgang.

2.10 Volgens de consument is hij al jaren financieel stabiel en blijkt dit uit de aangiftes inkomstenbelasting over de jaren 2022, 2023 en 2024, welke stukken hij heeft overgelegd. De consument is zelfstandig ondernemer met een sterk groeiend bedrijf. Zijn zakelijke rekening toont een saldo van meer dan € 280.000,- en zijn privérekening bevat ruim € 30.000,- spaargeld. Er zijn geen openstaande schulden of achterstanden.

2.11 Het belang bij verwijdering van de negatieve registraties is volgens de consument concreet, dringend en maatschappelijk zwaarwegend en het belang van de financiële sector bij handhaving daarvan is volgens hem louter administratief. De belangenafweging onder artikel 6 lid 1 sub f van de AVG is onvoldoende uitgevoerd, en het recht op gegevens te wissen uit artikel 17 AVG is ook ten onrechte genegeerd door de bank. De consument vordert verwijdering van de (negatieve) BKR-registraties, omdat deze niet langer haar doel dienen en voor de consument nu uitsluitend als blokkade werken voor maatschappelijk herstel.

Het verweer

2.12 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

Waar gaat het om?

3.1 Het gaat om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat nu nog niet hoeft te doen en zal dat hierna toelichten.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 De bank is bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het reglement CKI.

De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens[2]. De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. De bank is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van onder meer de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.3 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens.[4] 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. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.4 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR-meldingen moet de bank doen?

3.5 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Een werkelijke einddatum wordt gemeld als de vordering volledig is voldaan.

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Zijn de BKR-registraties nu nog proportioneel?

3.6 Volgens de consument gaat zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties om de volgende redenen voor het belang van de bank bij de handhaving daarvan. Door de BKR-registraties wordt hij onder andere belemmerd bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Er is sprake van (acute) noodzaak om een woning te kopen, omdat zijn huidige woonsituatie niet wenselijk is. De consument heeft inmiddels ook een gezonde financiële situatie opgebouwd. Daarnaast ondervindt de consument door de BKR-registraties belemmeringen bij het kunnen verkrijgen van zakelijke financieringen en leaseconstructies.

3.7 De commissie is van oordeel dat de consument kan worden verweten dat hij niet eerder heeft afgelost ondanks zijn gestelde financiële stabiliteit. Of dat hij niet eerder een betalingsregeling heeft afgesproken. De bank heeft gedurende een groot aantal jaren veel moeten doen om de vordering te incasseren, zelfs tot aan een uitspraak van de rechter toe (zie 2.3). Voor zover de situatie is ontstaan door de (tijdelijk) moeilijke persoonlijke omstandigheden van de consument is dat heel vervelend, maar zijn dat omstandigheden die voor zijn rekening en risico komen en de bank niet kunnen worden verweten. De BKR-registraties geven een juist beeld van de situatie zoals die is geweest. De wens van de consument om een hypothecaire geldlening af te sluiten is bovendien op zichzelf onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. Dat de door de consument geschetste woonsituatie alleen kan worden verbeterd door de aankoop van een woning is onvoldoende gebleken. Verder acht de commissie relevant dat niet of onvoldoende duidelijk is geworden of sprake is van (structurele) financiële stabiliteit bij de consument. Uit de overgelegde belastingaangiftes over de jaren 2022 tot en met 2024 blijkt een toename van de fiscale winst. Dat is positieve indicatie. Uit die aangiftes blijken forse schommelingen in de aanwezige liquide middelen die uit de aangiftes niet zijn te verklaren en die de gemachtigde van de consument tijdens de hoorzitting desgevraagd evenmin heeft verklaard. Niet duidelijk is geworden of er sprake is van structureel spaar-vermogen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank op dit moment nog voldoende belang dat een dwingend gerechtvaardigde grond oplevert op grond waarvan de BKR-registraties gehandhaafd moeten worden. De registraties (codes A en 2) zijn terecht geplaatst (zie 3.6). Het (noodzakelijke) belang tot directe verwijdering daarvan is onvoldoende gebleken. En voor zover de consument op dit moment voldoende inkomsten heeft, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat sprake is van een al over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. De schuld aan de bank is nog geen twee jaar geleden voldaan (5 februari 2024) en is voorafgegaan door een lang incassotraject. De belangen van andere krediet-aanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en het belang om de consument nog langer te beschermen tegen overkreditering, wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

De commissie acht het echter niet uitgesloten dat de bank over enige tijd een andere afweging maakt als de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn en geen nieuwe schulden is aangegaan. Op dit moment komt het verzoek tot verwijdering nog te vroeg.

Wat is de conclusie?

3.9 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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