Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0189

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. ing. A.J. Verdaas en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	24 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve BKR-registratie (3). De registratie was ontstaan nadat in 2014 de gezamenlijke woning van de consument en haar toenmalige partner executoriaal werd verkocht na hun relatiebreuk. Er bleef een restschuld over van € 86.835,35. In 2016 heeft de ex-partner met de deurwaarder een afkoopregeling getroffen tegen finale kwijting. De consument raakte bekend met deze regeling toen zij in 2024 informeerde naar de hoogte van de restschuld. De betalingsregeling die de consument zelf had getroffen met de deurwaarder kwam zij sinds 2018 maandelijks volgens afspraak na. Nadat de bank het afkoopvoorstel van de consument tegen finale kwijting had geaccepteerd, is er na betaling van het overeengekomen bedrag (opnieuw) een code 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd per 19 mei 2025. Hoewel er nog weinig tijd is verstreken sinds de registratie van de werkelijke einddatum, is de commissie in dit specifieke geval van oordeel dat het belang van de bank om de registratie te handhaven minder zwaar weegt dan het belang van de consument om de registratie te verwijderen. De vordering wordt toegewezen.

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 9 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met de heer [partner van de consument] (partner). Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 1] (specialistenteam center of expertise collections) en de heer [naam 2] (specialist achterstanden).

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 2008 heeft de consument met haar toenmalige partner (hierna: ex-partner) een hypothecaire geldlening gesloten bij de bank.

2.2 In 2012 zijn de consument en haar ex-partner uit elkaar gegaan. In 2014 zijn zij officieel van elkaar gescheiden. Datzelfde jaar is de gezamenlijke woning van de consument en haar ex-partner via executoriale veiling verkocht. Vanwege een achterstand in de betalingen van de restschuld, heeft de bank op 30 maart 2015 op naam van de consument een achterstands-codering laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). In 2016 heeft de ex-partner van de consument via de deurwaarder tegen finale kwijting een afkoopregeling met de bank getroffen. Na zijn betaling van circa € 20.000,-, is op 29 november 2016 bijzonderheidscode 3 gemeld in het CKI van het BKR op naam van de consument.

2.3 In 2018 is de consument met de deurwaarder een betalingsregeling aangegaan van € 50,- per maand. In 2020 is dit bedrag verhoogd naar € 65,- per maand. Deze regelingen kwam de consument volgens afspraak na. Begin 2024 heeft de consument bij de deurwaarder geïnformeerd naar de hoogte van de openstaande restschuld. Zij raakte toen op de hoogte van de afkoopregeling die haar ex-partner had getroffen met de deurwaarder. Op 16 februari 2025 heeft de consument via de deurwaarder aan de bank per brief verzocht in te stemmen met een afkoopvoorstel van € 5.000,- tegen de voorwaarde van de verwijdering van de achterstandsmelding en bijzonderheidscode 3 uit het CKI van het BKR.

2.4 Nadat de consument herhaaldelijk contact had gezocht met de deurwaarder, heeft de consument op 13 mei 2025 een reactie gekregen op haar voorstel tegen finale kwijting. In die brief heeft de deurwaarder aangegeven akkoord te zijn met het voorstel tegen finale kwijting. Daarnaast heeft de gerechtsdeurwaarder geschreven dat de melding in het BKR wordt aangepast en nog 5 jaar zichtbaar zal zijn na de datum van de betaling.

2.5 Op 19 mei 2025 heeft de consument een bedrag van € 5.000,- betaald aan de gerechts-deurwaarder. Van de restschuld van € 86.835,35 is door de bank een bedrag van € 51.968,61 als definitief oninbaar afgeboekt. Diezelfde dag heeft de bank op naam van de consument bijzonderheidscode 3 laten plaatsen in het CKI van het BKR en een werkelijke einddatum gemeld. Op enig moment is ook de achterstandsmelding uit het CKI van het BKR verwijderd.

2.6 Op 6 juni 2025 heeft de consument de bank verzocht tot verwijdering van de BKR-registratie. Op 23 juni 2025 heeft de bank per brief het verzoek van de consument afgewezen.

De vordering en de klacht

2.7 De consument vordert van de bank verwijdering van haar negatieve BKR-registratie. Ter onderbouwing van haar vordering stelt zij het volgende.

2.8 Ten eerste is de bijzonderheidscode 3, waaronder de oorspronkelijke, ten onrechte geplaatst. Al sinds 2016 was er op naam van de consument een bijzonderheidscode 3 geregistreerd toen haar ex-partner een regeling tegen finale kwijting had getroffen. Doordat er opnieuw een bijzonderheidscode 3 wordt geregistreerd met een werkelijke einddatum per mei 2025 wordt de registratieperiode in feite verlengd. De bewaartermijn is daardoor ten onrechte pas op 19 mei 2025 ingegaan.

2.9 Ten tweede heeft de bank de betalingen onjuist en onvolledig verwerkt. Daardoor heeft de bank een onvolledig beeld geschetst en schaadt zij de positie van de consument in de klachtenprocedure. De bank stelt dat de consument ongeveer € 10.000,- heeft betaald. Dat is onjuist. De consument heeft bijna € 15.000,- betaald en haar ex-partner circa € 20.000,-. Verder heeft de ex-partner van de consument voor 'zijn' helft van ruim € 43.000,- een betaling gedaan tegen finale kwijting. De bank heeft echter zonder de consument daarover te informeren met hem een betaling tegen finale kwijting afgesproken en is de geregistreerde afboeking op naam van de consument gebaseerd op het gehele overgebleven restschuld en niet de helft van de restschuld.

2.10 Ten derde heeft de bank haar informatieplicht tegenover de consument geschonden. De consument ontdekte pas in 2024 dat er sprake was van een A3-codering en dat haar ex-partner een regeling tegen finale kwijting had getroffen. De bank heeft de consument in haar rechtspositie geschaad door haar de kans te ontnemen tijdig actie te ondernemen. Daarnaast wist de consument in 2025 niet dat de code werd geplaatst vanwege de finale kwijting. De consument heeft daar vragen over gesteld, maar haar werd alleen verteld dat het ging om de wijziging van de codering. Doordat de consument samen met haar ex-partner hoofdelijk aansprakelijk was voor de (rest)schuld, had de bank cruciale informatie niet mogen onthouden. Iedere regeling met één van de schuldenaren heeft immers directe en verstrekkende gevolgen voor de ander. Dat de consument enkel uit de lagere vordering kon opmaken welk bedrag door de ex-partner is betaald is onvoldoende transparant. Daarnaast heeft de consument nooit een overzicht van het openstaande saldo met een volledig betalingsoverzicht ontvangen ondanks dat zij daar meermaals om had gevraagd.

2.11 Ten vierde is de verwijtbaarheid van de consument voor de schuld verminderd. De schuld is ontstaan door een gedwongen scheiding, omdat er verslavingsproblematiek van en mishandeling door de ex-partner plaatsvond en de consument niet anders kon doen dan met haar zoon te vertrekken. De ex-partner van de consument is altijd kostwinnaar geweest tijdens de relatie. Na de relatiebreuk was de consument als alleenstaande moeder niet in staat om bij te dragen aan de hypotheeklasten, aangezien zij ook al haar eigen huurlasten moest voldoen én de zorg had voor haar zoon. De consument heeft ook nooit financiële ondersteuning voor haar zoon ontvangen van haar ex-partner.

Het was moeilijk om de woning te verkopen vanwege de slechte periode op de woningmarkt en doordat het pand in Duitsland lag, 2 kilometer over de Nederlandse grens. De woning is verkocht met een restschuld van € 86.835,-. Daarna heeft de consument haar verantwoordelijkheid genomen en heeft zij sinds 2018 met de deurwaarder een regeling getroffen die zij altijd netjes is nagekomen. Een hoger aflossingsbedrag was destijds niet mogelijk doordat de consument een krap bestedingsbudget had.

2.12 Ten slotte wordt de consument disproportioneel lang en zwaar in haar belangen geraakt, door handhaving van de registratie. De bank heeft onvoldoende rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van de consument. De consument woont met haar zoon in een onveilige buurt waar zich onlangs meerdere (gewelds)incidenten hebben voorgedaan bij haar buren. De consument wil met haar huidige partner een gezamenlijke woning kopen in een veilige buurt waarin zij als samengesteld gezin kunnen wonen. Zij kunnen de toekomstige maandlasten samen ruimschoots dragen. De consument en haar partner zijn jarenlang financieel stabiel. Zij hebben, afgezien van de woningfinanciering van haar huidige partner, geen schulden. De consument heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Het inkomen van de consument en dat van haar partner is stabiel en toereikend. Er is spaargeld en een flinke overwaarde op de woning van de partner.

Het verweer

2.13 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Op dit moment dient de negatieve BKR-registratie op naam van de consument nog niet te worden verwijderd om de volgende redenen.

2.14 Ten eerste is er geen sprake van een uitzonderlijke of bijzondere omstandigheid op basis waarvan de BKR-registratie dient te worden aangepast of verwijderd. Een BKR-registratie dient ter bescherming van de financiële sector en de consument. De bewaartermijn van vijf jaar is noodzakelijk vanwege de belangrijke rol van de betaalmoraal van de consument. Ook meent de bank dat de bewaartermijn een bepaalde minimumduur moet hebben om werkzaam te zijn. Daarnaast is de registratieduur redelijk om kredietaanbieders in de gelegenheid te stellen een kredietaanvraag goed te kunnen beoordelen op basis van de relevante en recente gebeurtenissen. De bank heeft zeker oog voor de wens van de consument om na een lange tijd een nieuwe start te maken en wederom een woning te kunnen kopen. Dat was ook de reden dat zij akkoord is gegaan met de betaling tegen finale kwijting. Maar dat doet aan het belang van de registratie niet af.

2.15 Ten tweede heeft de consument pas recent via een finale kwijting de restschuld van haar vorige woning voldaan. De BKR-registratie heeft op dit moment een belangrijke signaalfunctie vanwege de ernst, duur en omvang van de vordering alsmede het feit dat de bank een zeer aanzienlijk deel van de schuld heeft kwijtgescholden. Het verwijderen of aanpassen van de BKR-registratie om aan derden een beeld te presenteren dat niet overeenkomt met de werkelijkheid kan nooit in het belang van de consument of de financiële sector zijn.

De bank wil daarbij niet uitsluiten dat zij op een later moment in de toekomst tot een andere afweging komt bij een vernieuwde belangenafweging.

2.16 Ten derde heeft de bank de consument via de deurwaarder er meermaals op gewezen dat het aangaan van de betaling tegen finale kwijting een BKR-registratie met zich zou brengen die voor de komende vijf jaar gevolgen zou hebben. De consument was zich dus bewust van deze registratie en de negatieve gevolgen ervan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument uit het CKI dient te laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank in dit specifieke geval daartoe dient over te gaan en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Juridisch kader over de verwerking van de persoonsgegevens

3.2 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking in van de persoonsgegevens van de consument. De bank is in dit kader de verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat de 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-registratie 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.

3.3 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 zijn betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij 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]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Bijzonderheidscode 3 is technisch juist

3.5 De commissie stelt voorop dat de op 19 mei 2025 geplaatste bijzonderheidscodering 3 technisch juist is. Deze bijzonderheidscodering houdt in dat de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt. Aangezien deze afboeking van € 51.968,61 tegelijk plaatsvond met de betaling tegen finale kwijting, is bij de afboeking per 19 mei 2025 de werkelijke eind-datum gemeld.

3.6 De commissie laat in het midden of de bank al eerder bijzonderheidscode 3 mocht registreren op naam van de consument, aangezien die eerdere registratie door de bank is verwijderd.

In dit geval weegt het belang van de consument zwaarder dan dat van de bank

3.7 Hoewel er nog relatief weinig tijd is verstreken sinds de registratie van de werkelijke einddatum, is de commissie van oordeel dat in dit geval het belang van de consument zwaarder weegt dat het belang van de bank. Voor dit oordeel weegt de commissie het volgende mee.

3.8 Allereerst ziet de commissie in dit geval onvoldoende het belang om de financiële sector met de BKR-registratie tegen de consument te beschermen. Evenmin ziet de commissie het belang om consument nog langer tegen zichzelf te beschermen met de registratie. Gelet op de stabiele financiële situatie van de consument, waarvan al geruime tijd sprake is, alsmede het feit dat de restschuld lang geleden, in 2014, is ontstaan, acht de commissie het goed denkbaar dat zij eerder een voorstel had kunnen doen tegen finale kwijting dat door de bank zou zijn aanvaard. Verder acht de commissie het ook aannemelijk dat de consument niet eerder heeft beseft dat ze een dergelijke regeling met de bank kon treffen. De bank heeft wel in algemene bewoordingen aangegeven dat de deurwaarder schuldenaren erop aanstuurt eerder af te lossen, maar dat dat in het geval van de consument ook is gebeurd, is niet gebleken.

3.9 Verder acht de commissie het van belang dat het gaat om een oud probleem, namelijk een restschuld die dateert van 2014. Vanaf het moment dat de consument met de deurwaarder een betalingsregeling is aangegaan, is zij die regeling netjes nagekomen. Het is verder ook gebleken dat de consument altijd over een baan heeft beschikt en dat zij een financieel stabiele situatie wist te behouden als alleenstaande moeder zonder alimentatie van haar ex-partner. De restschuld is ontstaan als gevolg van een ongelukkige samenloop van omstandigheden. Er is geen aanleiding om verwijtbaarheid aan te nemen in die zin dat de consument onverantwoord schulden heeft gemaakt. Dat volgt ook uit het feit dat de consument de afgelopen jaren geen andere schulden heeft gemaakt en in contact is gebleven met de bank.

3.10 Tot slot is het belang van de consument om de BKR-registratie verwijderd te krijgen voldoende zwaarwegend. Dat zij in een onveilige buurt woont waarbij buren betrokken zijn bij ernstige geweldsincidenten is in dit geval een groot belang. De commissie acht het ook aannemelijk dat zij met haar huidige partner en hun goede inkomen een woning kunnen financieren voor hun gezamenlijk gezin.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 3 dient te (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

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:

(...)
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.

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), 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.

Relevante artikelen uit Algemeen Reglement CKI – 1 juli 2024

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 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;

(...)

3. Indien de consument na finale kwijting 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.