Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0069

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	22 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Privacy. De bank heeft de negatieve BKR-registratie op naam van de consument niet op tijd verwijderd. De consument kwam daar zelf achter en heeft de bank daarop gewezen. De bank heeft excuses aangeboden en alsnog de BKR-registratie verwijderd. De consument vordert een passende schadevergoeding van de bank. De bank heeft een vergoeding van € 25,- aangeboden. De consument is het hier niet mee eens en vordert een aanvullende vergoeding. De commissie is van oordeel dat weliswaar een inbreuk is gemaakt op de AVG, maar dat daar geen schade uit voortgevloeid is. Daarom wordt de vordering van de consument 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 In het verleden heeft de consument bij de bank een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten. De bank heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Op enig moment zijn er ongeoorloofde betalingsachterstanden op het krediet ontstaan en heeft de bank op 1 november 2011 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Omdat betalingen uitbleven heeft de bank op 19 april 2012 de vordering oninbaar afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 (afboeking van 250,- of meer) in het CKI laten registreren.

2.3 In 2012 is de consument een WSNP-traject gestart wat tussentijds is beëindigd met een faillietverklaring op 12 juli 2013. Op 19 september 2014 is het faillissement geëindigd door het verbindend worden van de uitdelingslijst.

2.4 Op 26 maart 2024 heeft de consument de bank bericht dat de bank de beëindiging van het faillissement in 2014 niet correct in het CKI heeft verwerkt, waardoor de BKR-registratie niet was voorzien van een einddatum en na al die jaren nog steeds zichtbaar was.

2.5 Op 13 mei 2024 heeft de (voormalig) gemachtigde van de consument (hierna: de gemachtigde) de bank aangeschreven en verzocht om onmiddellijke en definitieve verwijdering van de A3-codering (hierna: de BKR-registratie) en om een schadevergoeding van € 3.000,- per jaar. Op 28 mei 2024 heeft de bank aan de consument medegedeeld dat zij de beëindiging van het faillissement niet correct in het CKI heeft verwerkt door geen einddatum te laten registreren. De bank heeft dit gecorrigeerd door alsnog een einddatum in het CKI te laten registreren en haar excuses aangeboden. De bank heeft de BKR-registratie vervolgens verwijderd. Verder heeft de bank iedere aansprakelijkheid afgewezen en is de bank niet overgegaan tot uitkering van de door de gemachtigde gevorderde schade-vergoeding.

2.6 Op 14 januari 2025 heeft de gemachtigde de bank bericht dat de consument zich niet kan vinden in het standpunt van de bank ten aanzien van de door de consument gevraagde schadevergoeding.

2.7 Op 4 maart 2025 heeft de bank de gemachtigde laten weten dat zij haar standpunt omtrent de gevraagde vergoeding handhaaft, maar wel bereid is uit coulance een financiële tegemoetkoming van € 25,- uit te keren. De consument heeft hierop gereageerd dat hij de vergoeding van € 25,- als smartengeld beledigend en onacceptabel vindt. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet geleid tot een oplossing, waarna de consument op 16 juli 2024 zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over de hoogte van de aangeboden schadevergoeding van € 25,- door de bank voor de schade, die hij heeft geleden als gevolg van het niet correct verwerken van het afsluiten van het faillissement bij de BKR-registratie op zijn naam in het CKI. Hierdoor heeft hij onterecht te lang geregistreerd gestaan. De consument vordert een passende schadevergoeding (smartengeld). Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.9 In 2012 is de onderneming van de consument door gebrek aan opdrachten als gevolg van de financiële crisis failliet verklaard. De consument is hierna een WSNP-traject gestart.

Door miscommunicatie buiten de schuld van de consument om heeft de bewindvoerder het WSNP-traject beëindigd en is het omgezet naar een faillissement. De consument is jarenlang niet op de hoogte geweest van het feit dat er een onterechte BKR-registratie openstond in het CKI. Hierdoor heeft de consument gedurende tien jaar lang geen contracten kunnen afsluiten. De consument had wel eerder hinder ondervonden zoals de afwijzing bij de aanschaf van een auto en bij een aanvraag voor een energiecontract waar er door de energieleverancier een borg werd verlangd. Ook is hij door de BKR-registratie een opdracht van een bloembollenbemiddelaar misgelopen. Dit heeft voor de consument geleid tot een grote verliespost. De consument had zich echter nooit gerealiseerd dat de reden van afwijzing de BKR-registratie moet zijn geweest. Pas bij een aanvraag voor een verlenging van een telefoonabonnement is de consument door het telecombedrijf gewezen op zijn BKR-registratie. Dit is ook de reden dat hij niet in een eerder stadium contact heeft gezocht met de bank over deze zaak, hij was niet op de hoogte van de BKR-registratie. Als hij eerder op de hoogte was geweest, had hij ook eerder contact opgenomen met de bank.

2.10 Na een zeer stressvolle periode tijdens zijn faillissement in 2013/2014 wordt de consument wederom na een periode van meer dan tien jaar op zeer onaangename wijze geconfronteerd met die periode. Hier is de consument psychisch zwaar door aangedaan. De consument heeft zich tijdelijk onder doktersbehandeling moeten stellen, omdat hij er geestelijk niet meer tegen kon. De schuld hiervoor ligt wat de consument betreft volledig bij de bank door het destijds niet correct registreren van de BKR-registratie. De consument is van mening dat het ondervonden psychische leed en zijn inspanningen om de gevolgen van de verkeerde BKR-registratie tegen te gaan betaling van smartengeld door de bank rechtvaardigt. De bank heeft weliswaar erkend dat zij bij de afsluiting van het faillissement de afmelding bij BKR niet correct heeft uitgevoerd, maar heeft dit pas in 2024 gecorrigeerd. De consument heeft hierdoor onterecht te lang geregistreerd gestaan en tien jaar lang geen contracten kunnen afsluiten. De door de bank voorgestelde vergoeding van € 25,- voor alle ellende die hij hierdoor heeft ondervonden en waardoor zijn naam is “besmeurd’, is volgens de consument beledigend en onacceptabel.

Het verweer

2.11 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 deze zaak over?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de consument recht heeft op een hogere vergoeding dan de aangeboden vergoeding door de bank van € 25,- in verband met de te late verwijdering van de BKR-registratie. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

3.2 De stellingen van de consument staan vermeld onder 2.9 en 2.10.

3.3 De bank betwist de stellingen van de consument en voert hiertoe het volgende aan. Voor het toekennen van een eventuele schadevergoeding dient te worden aangetoond dat daadwerkelijk schade is geleden en er een causaal verband bestaat tussen de geleden schade en het handelen of niet handelen van in dit geval de bank. Degene die een beroep doet op schade, in dit geval de consument, moet dit met concrete stukken en gegevens onderbouwen. De consument heeft geen onderbouwing van zijn gestelde schade gegeven en derhalve kan de bank niet anders dan het verzoek tot betaling van de gestelde schade afwijzen. Hierbij komt dat bedrijven zoals een bloembollenbemiddelaar, geen toegang hebben tot het CKI van het BKR, zij kunnen niet via een bank informatie over een BKR-registratie van een consument verkrijgen,

3.4 De bank betreurt vanzelfsprekend dat de BKR-registratie van de consument niet direct na afwikkeling van faillissement is aangepast. Hiervoor biedt de bank de consument dan ook haar excuses aan. De bank kan zich ook goed voorstellen dat het voor de consument niet prettig moet zijn geweest toen hij bij de aanvraag van een telecomabonnement geconfronteerd werd met de BKR-registratie. Een en ander laat echter onverlet dat de bank meent dat de vergoeding van € 25,- een passende vergoeding is. Nadat de bank op de hoogte was geraakt van de situatie is zij direct tot verwijdering overgegaan. De bank hanteert een laagdrempelig beleid daar waar het gaat om verzoeken tot verwijdering en/of aanpassing van BKR-registratie. De bank meent dat de vergoeding van € 25,- een passende vergoeding is.

Heeft de bank inbreuk gepleegd op de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)[1]?

3.5 De BKR-registratie houdt 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 verwerkings-verantwoordelijke. De bank heeft bevestigd dat zij te laat tot registratie van de werkelijke einddatum is overgegaan en daardoor de BKR-registratie te lang zichtbaar is gebleven. Daarmee heeft de bank niet voldaan aan het beginsel van opslagbeperking, zoals bedoeld in artikel 5 lid 1, onder e AVG.

Heeft de consument recht op een hogere vergoeding dan € 25,-?

3.6 In artikel 82 van de AVG is bepaald dat de bank de consument die materiële of immateriële schade heeft geleden, een schadevergoeding dient te bieden, indien deze schade is geleden als gevolg van een inbreuk op de AVG. De enkele schending van de AVG volstaat op zichzelf niet voor de toekenning van recht op schadevergoeding.

[1] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Aangetoond moet worden dat daadwerkelijk schade is geleden en er een causaal verband bestaat tussen de schending van de AVG en de schade.[2] Bij de beantwoording van de vraag of sprake is van immateriële schade, wordt volgens vaste jurisprudentie[3] aansluiting gezocht bij artikel 6:106 lid 1, onder b van het Burgerlijk Wetboek.[4] Daarin is het recht op schadevergoeding opgenomen in geval de consument in zijn persoon is aangetast.

3.7 Degene die zich beroept op de aantasting in zijn persoon moet dit met concrete gegevens onderbouwen. Dat is slechts anders indien de aard en de ernst van de normschending meebrengen dat de in dit verband relevante nadelige gevolgen daarvan voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon kan worden aangenomen.[5] Uit de ingediende stukken heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat de aard en ernst van de schending van het privacyrecht van de consument zodanig is geweest dat een aantasting in zijn persoon kan worden aangenomen. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat hij in zijn persoon is aangetast. Het is aan de hand van stukken of anderszins ook niet komen vast te staan dat de afwijzingen van zijn aanvragen en offerte een (direct) gevolg zijn geweest van de BKR-registratie. Naar het oordeel van de commissie stelt de bank terecht dat commerciële partijen geen inzage hebben in het CKI van het BKR en dus het enkele feit dat opdrachten niet zijn verstrekt niet een direct gevolg zijn van een (negatieve) BKR-registratie.

3.8 Ook heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat door de BKR-registratie zijn naam is “besmeurd”. De bank heeft erkend dat zij in het verleden niet goed heeft gehandeld en hiervoor haar excuses aangeboden. De bank heeft één en ander ook hersteld en de BKR-registratie verwijderd. De commissie realiseert zich dat de afgelopen jaren voor de consument stressvol zijn geweest en hij van de bank een passende vergoeding wil ontvangen voor immateriële schade die hij heeft geleden. Maar de hiervoor genoemde omstandigheden leiden niet tot de conclusie dat sprake is van aantasting in de persoon in de zin van artikel 6:106 lid 1, onder b BW. De vordering tot het betalen van schadevergoeding in verband met een inbreuk op de AVG wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

---

[2] HvJ EU 4 mei 2023, ECLI:EU:C:2023:370 (Österreichische Post), te vinden op https://eur-lex.europa.eu.

[3] Zie Afdeling Bestuursrechtspraak Raad van State (RvS), 1 april 2020, ECLI:NL:RVS:2020:898, RvS 5 juni 2024, ECLI:NL:RVS:2024:2311, Rechtbank Gelderland 4 oktober 2023, ECLI:NL:RBGEL:2023:5435 en GC Kifid 2020-064.

[4] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

[5] Hoge Raad 15 maart 2019 ECLI:NL:HR:2019:376; Hoge Raad 28 mei 2019, ECLI:NL:HR:2019:793 en GC Kifid 2020-064. Zie ook GC Kifid 2018- 359.

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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.

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 5 Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:

   (...)

   e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden

(...)

Artikel 82 Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid

1. Eenieder die materiële of immateriële schade heeft geleden ten gevolge van een inbreuk op deze verordening, heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade.

(...)