Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0339

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	9 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de door ING geplaatste BKR-registraties (A,2). De commissie oordeelt dat het belang van ING om de registraties te handhaven zwaarder weegt dan het belang van de consument om de registraties te laten verwijderen. De vordering van de consument 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 ING; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ING.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner mevrouw [naam 1]. Namens de ING was aanwezig mevrouw mr. [naam 2], Specialistenteam Center of Expertise Collections.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De kern van deze zaak is of ING de op naam van de consument geregistreerde A- en 2-coderingen (hierna: de registraties) in het BKR moet verwijderen. De vordering is uiteindelijk op 16 december 2024 volledig afgelost. De consument vindt dat de coderingen moeten worden verwijderd omdat hij een hypothecaire geldlening wil afsluiten en de coderingen dit belemmeren. ING stelt daartegenover dat zij belang heeft bij handhaving van de coderingen, omdat nog geen sprake is van financiële stabiliteit van de consument, en dat die gronden zwaarder wegen dan het belang van de consument.

De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat zijn financiële situatie structureel stabiel is. De belangenafweging valt daarom uit in het nadeel van de consument. De vordering wordt afgewezen.

3. De achtergrond van het geschil

3.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij ING. In 2022 is een ongeoorloofde debetstand op deze betaalrekening ontstaan. Partijen hebben een betalingsregeling getroffen, die eerst niet is nagekomen. ING heeft de consument bij brief van 29 april 2023 verzocht contact op te nemen om tot een oplossing te komen. In diezelfde brief heeft ING de consument tevens gewaarschuwd voor een mogelijke registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Bij brieven van 30 april 2023 en 29 juli 2023 is de consument nogmaals gewaarschuwd voor een registratie bij het BKR, waarbij is vermeld dat deze registratie kan worden voorkomen indien de openstaande vordering binnen twee weken volledig wordt voldaan.

3.2 ING heeft vervolgens per 19 augustus 2023 een A-codering (achterstand) laten registeren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI). Op 23 november 2023 is een bijzonderheidscode 2 (opeising) geregistreerd. De vordering bedraagt op dat moment € 3.549,12.

3.3 ING heeft een deurwaarder ingeschakeld. Het duurde geruime tijd voordat de consument tot betaling overging. In juli 2024 verrichtte hij een eerste aflossing van € 150,- aan Flanderijn. In de daaropvolgende maanden werden geen betalingen gedaan. Pas in oktober 2024 verrichtte de consument opnieuw betalingen, waarna de vordering in december 2024 volledig werd voldaan.

3.4 Op 16 december 2024 is de einddatum geregistreerd bij het BKR.

3.5 De consument vordert verwijdering van de registraties. Hij voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Hij bevond zich in 2022 in een moeilijke situatie. Zijn onderneming liep niet goed en hij scheidde van zijn vorige partner.
- Hij vindt dat bescherming tegen overkreditering bij hem niet (meer) noodzakelijk is. Hij heeft zijn financiële situatie op orde en hij en zijn nieuwe partner hebben een financieel stabiele situatie.
- Door de registraties ervaart hij hinder bij het aanvragen van een hypothecaire geldlening. Hierdoor kan hij geen woning met zijn partner kopen. Hij is van mening dat de registraties hem disproportioneel benadelen. Hij heeft zijn huurwoning moeten verlaten en woont nu met zijn zwangere partner bij zijn schoonouders.

3.6 ING heeft verweer gevoerd tegen de stellingen die de consument aandraagt. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling hierop ingaan.

4. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

4.1 In deze zaak gaat het om de vraag of ING de registraties moet verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat ING dit niet hoeft te doen. De commissie licht dat oordeel als volgt toe.

Technische juistheid

4.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

Juridisch kader van de belangenafweging

4.3 Het verzoek tot verwijdering van de registraties 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.

4.4 De registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument (de betrokkene). De verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan, als is voldaan aan een van de voorwaarden zoals deze zijn genoemd in artikel 6 lid 1 AVG.[1] De rechtmatigheid van de registraties heeft als grondslag dat verwerking noodzakelijk is om de gerechtvaardigde belangen van ING of een derde te behartigen en dat deze belangen zwaarder wegen dan de privacybelangen van de consument (de betrokkene).[2]

4.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar persoonsgegevens. 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 op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[3]

---

[1] Artikel 6 lid 1 AVG.
[2] Artikel 6 lid 1 aanhef en sub f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, r.o. 3.2.2., te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, r.o. 3.2.2.

4.6 Er zal daarom op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van de bank bij het handhaven van de registraties en anderzijds de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan.

Wederzijdse belangen

4.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 3.5.

4.8 De bank voert de volgende argumenten aan. De bank is op grond van artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht kredieten te registreren bij het BKR. Deze registratie heeft twee primaire doelstellingen: ten eerste heeft het tot doel consumenten te beschermen tegen overkreditering en problematische schulden. Ten tweede is registratie noodzakelijk voor het beperken van financiële risico's voor kredietverstrekkers en om de integriteit van het financiële stelsel te waarborgen. Verder dient de registratie een meer algemeen doel: het gezond houden van het financiële stelsel. Als kredietaanbieders op grond van lichtvaardige gronden van de consument overgaan tot verwijdering van de registratie, zal dit afbreuk doen aan de betrouwbaarheid van de informatie die met de registratie inzichtelijk wordt. Bovendien voert de bank aan dat het kredietverleden van de consumenten bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag van diezelfde consumenten in de toekomst. Kredietregistratie is dus noodzakelijk om recidive te proberen te voorkomen. Daarnaast hebben de registraties een belangrijke waarschuwingsfunctie voor andere kredietaanbieders.

4.9 ING voert aan dat, hoewel zij begrip heeft voor de wens van de consument om een woning aan te kopen, het nog niet lang geleden is dat een deurwaarder moest worden ingeschakeld om hem tot betaling van zijn schuld te bewegen. Daarnaast stelt ING dat momenteel opnieuw met enige regelmaat sprake is van een ongeoorloofde roodstand op de betaal-rekening van de consument. Als gevolg daarvan kunnen automatische incasso's niet worden uitgevoerd wegens onvoldoende saldo. ING wijst er verder op dat ook de partner van de consument een roodstand heeft op haar betaalrekening. Verder voert ING aan dat er nog andere schulden bestaan. Gelet op deze omstandigheden meent ING dat geen sprake is van een structureel stabiele financiële situatie en dat de registraties daarom moeten worden gehandhaafd.

Belangenafweging

4.10 De commissie heeft begrip voor de persoonlijke omstandigheden van de consument en de wens om met zijn partner een woning te verkrijgen, mede gelet op de zwangerschap van zijn partner. De commissie acht het verder positief dat de vordering uiteindelijk volledig is voldaan. Daar staat echter tegenover dat het geruime tijd heeft geduurd voordat de consument tot betaling is overgegaan en dat pas na inschakeling van een deurwaarder betalingen zijn verricht. De volledige aflossing heeft bovendien pas recent plaatsgevonden, namelijk in december 2024.

4.11 Daarnaast is de financiële situatie van de consument onvoldoende inzichtelijk gemaakt en onvoldoende onderbouwd. Het is inmiddels 2026, terwijl slechts (niet-sluitende) jaarcijfers tot en met het derde kwartaal van 2024 zijn overgelegd van één onderneming van de consument. Van de andere onderneming, die de consument samen met zijn partner drijft, zijn geen financiële gegevens verstrekt. Ook bestaat onvoldoende inzicht in de beschikbare liquiditeiten en eventuele spaarreserves. De overgelegde bankafschriften geven een onvoldoende betrouwbaar en volledig inzicht in de financiële situatie van de consument. Er zijn uitsluitend screenshots verstrekt waarop enkel de saldo-stand van de rekeningen zichtbaar is. Hierdoor ontbreekt inzicht in inkomsten en uitgaven, en kan niet worden vastgesteld of en in hoeverre nog fiscale verplichtingen, zoals btw en inkomstenbelasting, openstaan.

4.12 Verder blijkt uit de stukken en het verhandelde ter zitting dat nog steeds sprake is van schulden en dat zowel de consument als zijn partner een roodstand op hun betaalrekening hebben. Ook is gebleken dat automatische incasso's soms niet kunnen worden uitgevoerd wegens onvoldoende saldo op de betaalrekening. Dat de partner van de consument eveneens een roodstand heeft, weegt in dit verband mee, nu het door de consument aangevoerde belang juist is gelegen in de gezamenlijke gezinssituatie en de financiële huishouding daarmee onlosmakelijk is verbonden.

4.13 Zelfs als wordt uitgegaan van het door de consument geschetste beeld dat zijn ondernemingen naar behoren draaien, valt op dat nog steeds sprake is van schulden, roodstanden en onvoldoende saldo voor lopende verplichtingen. Dit wijst erop dat nog geen sprake is van een structureel stabiele financiële situatie.

4.14 De commissie merkt daarnaast op dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd waarom het niet mogelijk is om (tijdelijk) een huurwoning in de sociale sector te verkrijgen. Op basis van de tijdens de zitting verstrekte informatie over het inkomen van de consument en zijn partner lijkt een dergelijke optie niet zonder meer uitgesloten.

4.15 Ten slotte acht de commissie van belang dat uit het dossier volgt dat de consument bij het aanwenden van beschikbare middelen niet steeds prioriteit heeft gegeven aan het aflossen van zijn schulden. Dit werpt een kritisch licht op de gestelde financiële stabiliteit en weegt mee in de beoordeling van de verwijtbaarheid en de huidige situatie.

4.16 Gelet op al deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de financiële situatie van de consument op dit moment nog niet voldoende structureel stabiel is en dat hij nog beschermd moet worden tegen overkreditering. Ook hebben potentiële kredietverstrekkers er belang bij om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument.

4.17 De wens van de consument om een hypothecaire geldlening te verkrijgen en een woning te kopen is begrijpelijk, maar vormt geen zodanig zwaarwegend belang dat dit een vroegtijdige verwijdering van de registraties rechtvaardigt.

4.18 De commissie oordeelt daarom dat het belang van ING bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Vroegtijdige verwijdering zou afbreuk doen aan de waarschuwings- en beschermingsfunctie van de registraties. De vordering wordt afgewezen.

5. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 en het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

In deze bijlage staan de relevante bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en het Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024.

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;

7) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijke persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel van en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

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 17 Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;

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.

Algemeen Reglement CKI 1 juli 2024

ARTIKEL 14

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit het CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit het CKI verwijderd.