Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0892

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument had een hypothecaire financiering bij de bank. Nadat er achterstanden zijn ontstaan in de betaling van de maandtermijn is het onderpand, de woning van de consument, in 2015 via een executietraject verkocht. Daarbij is een restschuld ontstaan. De bank heeft de consument een brief gestuurd waarin zij de restschuld opeist en de consument geïnformeerd over de gevolgen voor BKR (Bureau Krediet Registratie). De bank heeft na uitblijven van betaling per 8 december 2015 een bijzonderheidscode 2 laten registreren op naam van de consument bij BKR. Daarnaast heeft zij (na ontvangst van het vonnis in het WSNP-traject) een bijzonderheids-code 3 en een einddatum laten registreren per 30 maart 2024. Dit is de datum dat de consument de schone lei is verleend. De bank heeft geen uitkering gekregen op basis van de slotuitdelingslijst en zij heeft het openstaande bedrag van € 484.371,- afgeboekt. De consument beklaagt zich over de negatieve BKR-registraties en vordert verwijdering daarvan. De commissie heeft geoordeeld dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen.

3. De beoordeling

3.1 De beslissing van de commissie in het onderhavige geval is de uitkomst van een belangenafweging die de commissie moet maken tussen het belang van de bank en dat van de consument. De BKR-registratie houdt namelijk een verwerking van persoonsgegevens in, als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De bank verwerkt deze gegevens omdat dit volgens de bank noodzakelijk is voor de behartiging van haar belangen en van de belangen van andere kredietverstrekkers. De consument heeft het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking van persoonsgegevens. De bank moet in beginsel de verwerking staken, en dus de persoonsgegevens van de consument verwijderen, tenzij – kort gezegd – het belang van de bank bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol. De uitkomst van de belangenafweging is dat op dit moment het belang van de bank zwaarder weegt.

3.2 De consument heeft, kort weergegeven, aangevoerd dat voortzetting van de negatieve BKR-registraties disproportioneel is en niet opportuun en dat deze verwijderd zouden moeten worden. De registraties belemmeren haar ernstig bij haar maatschappelijke en financiële herstel. Ze heeft de mogelijkheid de woning van haar (zieke) moeder te kopen maar de registraties maken dat ze daarvoor geen financiering kan verkrijgen. Huren in de vrije sector is geen optie vanwege de verzadigde markt. Als haar moeder overlijdt staat ze op straat met haar kinderen. De bank heeft daarentegen aangevoerd dat sprake is geweest van een langlopende schuldenproblematiek van de consument met een totale schuldpositie van € 1.484.795,-. Het belang van de bank bij het voortzetten van de registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Het belang van de bank is gelijk aan het doel van BKR, te weten het behoeden van consumenten voor overkreditering en andere financiële problemen, het beperken van financiële risico's bij kredietverlening en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude voor potentiële kredietverstrekkers.[1]

3.3 De commissie stelt vast dat sprake is geweest van een zeer problematische en langdurige schuldensituatie en is van oordeel dat de consument een langer deel van de vijfjarige registratietermijn moet gebruiken om te laten zien dat zij financieel stabiel is én blijft. Uit de stukken en stellingen van de consument kan namelijk op dit moment nog niet de conclusie worden getrokken dat haar financiële situatie structureel stabiel is. Het WSNP-traject is in maart 2024 geëindigd. Ook beschikt de consument nog niet over een dienstverband voor onbepaalde tijd. De huidige financiële situatie van de consument is daarnaast (voor een groot deel) te danken aan de forse kwijtschelding van haar schulden door schuldeisers, waaronder de bank. De consument heeft aangegeven de woning van haar moeder te kunnen kopen maar dat de registraties haar belemmeren bij het verkrijgen van een financiering daarvoor. Daarbij voert zij ook aan niet een woning te kunnen huren omdat de vrije huursector verzadigd is. De consument heeft deze stellingen echter op geen enkele wijze onderbouwd met stukken.

[1] Zie artikel 3 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI.

Zij heeft daarmee naar het oordeel van de commissie haar belang onvoldoende aangetoond. Voorzover de consument dat wel kan onderbouwen acht de commissie dat belang op dit moment onvoldoende zwaarwegend om de registraties te verwijderen.

3.4 De commissie merkt nog op dat het de consument vrij staat om op een later moment de bank opnieuw te benaderen als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en zij (nog steeds) een belang heeft bij verwijdering van de registraties.

4. 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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