Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0994

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	11 december 2025
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties (een A213-codering met een werkelijke einddatum van 10 januari 2025) die op haar naam zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft onder meer een rol gespeeld dat er nog geen jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is komen vast te staan dat op dit moment de situatie van de consument structureel financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering af.

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 digitale hoorzitting op 3 november 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank nam deel mevrouw mr. [naam 1], medewerker 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden heeft de consument een betaalrekening bij de bank geopend. Vanaf 30 juli 2015 is sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening (hierna: het krediet).

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 De bank heeft de consument er op gewezen dat een aanhoudende roodstand leidt tot registratie bij BKR. Op 10 februari 2016 heeft de bank een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank de vordering opgeëist en op 15 februari 2016 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Omdat de consument ook hierna niet tot aanzuivering van het saldo is overgegaan, heeft de bank de vordering overgedragen aan incassobureau Vesting Finance.

2.3 Begin 2017 is de consument met Vesting Finance een betalingsregeling overeengekomen. Op 4 mei 2017 heeft de bank een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) in het CKI laten registreren. Hierbij is afgesproken dat de consument € 25,- per maand zal gaan aflossen. De consument is deze regeling grotendeels deels nagekomen, maar in oktober 2019 ging het mis. Tussen oktober 2019 en juni 2020 en na oktober 2020 heeft de consument niets meer afgelost.

2.4 In februari 2021 heeft de consument de bank verzocht om haar vordering tegen finale kwijting af te handelen. Dit verzoek is door de bank afgewezen.

2.5 Eind 2021 heeft de consument zich aangemeld voor een schuldhulptraject (hierna: MNSP-traject). In januari 2022 is zij gestart met dit traject en in januari 2025 heeft zij dit traject succesvol afgerond. Nadat de laatste betaling van € 139,33 heeft plaatsgevonden, heeft de bank op 10 januari 2025 het restant van de vordering van € 389,08 kwijtgescholden. Per diezelfde datum heeft de bank een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI laten registreren met een werkelijke einddatum (10 januari 2025). De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.6 De consument heeft de bank gevraagd de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.8 De betalingsproblemen zijn ontstaan na de beëindiging van haar huwelijk en de consument er in 2016 alleen voor kwam te staan. Na haar echtscheiding in 2017 had zij tot 2020 via uitzend- en detacheringsbureaus verschillende banen. Deze situatie met daarnaast ook nog haar hoge alimentatieverplichtingen, maakte het voor de consument lastig om betalings-regelingen na te komen.

Om uit deze schuldensituatie te komen heeft de consument zich eind 2021 aangemeld voor een minnelijk schuldsaneringstraject. Zij is hier in januari 2022 mee gestart en heeft dit traject in 2025 succesvol afgerond.

2.9 De consument geeft aan een zwaarwegend belang te hebben bij het verwijderen van de BKR-registraties. Tijdens de zitting heeft de consument aangegeven recent te zijn verhuisd naar een andere huurwoning. Zij hoopt hier te kunnen herstellen van haar klachten die zij heeft opgelopen in haar vorige woning. De consument heeft al meer dan een jaar last van slapeloosheid, chronische migraine en extreme vermoeidheid. Deze klachten heeft zij opgelopen door ernstige overlast van het geluid en trillingen van warmtepompen en warmte terugwininstallaties in haar woning en de woning van haar buren. Ook heeft zij tinnitus gekregen vanwege de constant harde, brommende, centrifuge geluiden van de ventilatoren op het dak die dag en nacht in haar gehele appartement te horen waren. In maart 2025 is zij met spoed naar het ziekenhuis gebracht met uitvalsverschijnselen. Artsen en ook GGD leefomgeving en behandelcentrum Atlanta hebben haar toen bevestigd dat haar woonsituatie schadelijk is voor haar gezondheid en haar geadviseerd zo spoedig mogelijk te verhuizen. Haar nieuwe huurovereenkomst geldt echter maar voor een jaar. De consument heeft de wens een woning aan te kopen. Een koopwoning biedt haar de mogelijkheid de woning aan te passen aan haar gezondheidsklachten waardoor ze beter kan herstellen. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

2.10 In het verleden is de financiële situatie van de consument telkens verstoord doordat zij meerdere keren moest verhuizen vanwege gebrekkige huurwoningen en omstandigheden waar zij zelf geen enkele invloed op had. Deze herhaalde verhuizingen hebben haar niet alleen veel stress en gezondheidsproblemen opgeleverd, maar ook onnodig hoge kosten. Haar persoonlijke en financiële situatie is echter de afgelopen jaren aanzienlijk verbeterd en is structureel gezond. Zij heeft een vast dienstverband en is sinds 2021 schuldenvrij.

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 om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn.

De consument meent echter dat de BKR-registraties in het kader van een belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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.

3.4 De BKR-registraties houden 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 verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat 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-registraties 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.[1]

3.5 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 hem betreffende 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.[2]

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

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.8 tot en met 2.10.

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

3.8 De bank voert het volgende aan. Het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietverstrekkers. De BKR-registraties hebben op dit moment hierin nog een belangrijke signaalfunctie. De bank geeft aan oprecht begrip te hebben voor de klachten van de consument en haar wens te verhuizen naar een woning waar zij minder overlast ondervindt. Dit maakt echter niet dat hiermee voldoende aanleiding bestaat om tot verwijdering van de terechte BKR-registraties over te gaan. De consument stelt weliswaar dat haar financiële situatie thans is verbeterd, maar dat houdt volgens de bank rechtstreeks verband met de afboekingen die de bank en overige schuldeisers hebben gedaan. De bank vindt het wel opmerkelijk dat de consument voordat haar problematische schuldsituatie was gesaneerd een nieuw krediet (een autolease-overeenkomst) heeft afgesloten voor een bedrag van € 23.064,-. Het is de bank niet bekend of de consument hiervoor toestemming heeft gekregen van haar schuld-verlener. Wel staat volgens de bank vast dat de bank hierover niet actief is geïnformeerd, terwijl zij hierdoor mogelijk wel is benadeeld. De consument is blijkbaar niet terughoudend met het aangaan van nieuwe kredieten wat juist maakt dat zij nog beschermd dient te worden tegen overkreditering. Ruim tien jaar lang is er sprake geweest van betalings-problemen en is er uiteindelijk zelfs een dusdanig problematische situatie ontstaan dat alleen een sanering van schulden uitkomst kon bieden. De bank is van mening dat het thans nog te vroeg is om te kunnen spreken van een duurzaam financieel stabiele situatie. De consument dient een meer substantieel deel van de bewaartermijn te benutten om hiertoe te komen. De bank sluit niet uit op een later moment, verder in de toekomst, tot een andere conclusie te kunnen komen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 De commissie is zich ervan bewust dat de consument een zware periode achter de rug heeft en nog steeds de gevolgen hiervan ondervindt. In het voordeel van de consument spreekt dat zij zich heeft ingespannen om haar schuldenproblematiek op te lossen. De commissie heeft daar ook waardering voor. Dit doet echter niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte te zijn van het kredietverleden van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de consument beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en uit de stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie, heeft de commissie niet kunnen vaststellen dat zij op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. Uit de door de consument ingebrachte stukken valt niet af te leiden of er sprake is van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen.

De commissie volgt de bank in haar stelling dat de huidige (verbeterde) situatie van de consument mede een gevolg is van de afboeking die de bank en andere schuldeisers hebben moeten doen. Daarbij zijn de BKR-registraties van de bank niet de enige negatieve registraties op naam van de consument in het CKI. Er was dus sprake van een aanzienlijk grotere schuldenproblematiek dan alleen de schuld aan de bank.

3.12 Tijdens de zitting heeft de consument gereageerd op de opmerking van de bank dat zij ondanks haar financiële situatie toch een nieuw krediet is aangegaan en de bank hierdoor mogelijk heeft benadeeld. De consument gaf aan dat de schuldeisers waaronder de bank hiervoor hun goedkeuring hebben gegeven. Zonder deze goedkeuring had zij deze autolease-overeenkomst niet kunnen afsluiten. De reden van het afsluiten van deze overeenkomst was dat het reizen naar haar werk met het openbaar vervoer haar veel stress bezorgde omdat zij onder andere door de vele vertragingen niet op tijd op haar werk kon komen. Dit kwam haar gezondheid niet ten goede. De commissie gaat ervan uit dat de bank goedkeuring heeft gegeven voor dit krediet.

3.13 Verder acht de commissie het van belang dat de consument de betaling tegen finale kwijting pas zeer recent, in januari 2025, heeft gedaan. Hoezeer de commissie het verzoek van de consument begrijpt, komt dit verzoek naar het oordeel van de commissie veel te vroeg. Van de bewaartermijn is nog geen jaar verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.14 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Dit geldt temeer nu de consument tijdens de zitting heeft aangegeven dat zij is verhuisd naar een andere huur-woning die haar in ieder geval een jaar lang de kans biedt te herstellen. Mede hierdoor is voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige situatie voor de consument onhoudbaar is en zij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument graag een woning wil aankopen die zij kan aanpassen naar haar wensen en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de bank de registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn, er verder geen (problematische) schulden zijn en zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-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 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)