

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-574 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 7 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : De Lage Landen Financiering B.V., h.o.d.n. Freo gevestigd te Eindhoven,
verder te noemen Freo
Datum uitspraak : 29 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verzoek om inkorting van de vijfjarige registratie termijn van de negatieve BKR-registratie, een zogenoemde code 2; aanleiding hiertoe is fraude; IVR, einde bankrelatie, voorwaardelijke sepot; afweging belangen leidt tot afwijzing vordering. Klacht ongegrond.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Freo;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Freo;
- de reactie van Consument van 19 november 2017;
- de met Freo over de datum van de registratie gevoerde e-mail-correspondentie en de e-mail reactie van Consument daarop.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij Freo een persoonlijke lening aangevraagd. Freo heeft hierop bij brief van 5 februari 2014 een offerte voorzien van bijlagen, zoals de Algemene Voorwaarden Freo Persoonlijke Lening, toegestuurd.
- 2.2 In deze Algemene Voorwaarden Freo Persoonlijke lening (verder ook Voorwaarden) is, voor zover relevant, in artikel II bepaald dat de lening wordt opgeëist:

“Als de kredietnemer aan de kredietgever, met het oog op het aangaan van de overeenkomst, bewust onjuiste inlichtingen heeft verstrekt, zodanig dat de kredietgever de overeenkomst niet of niet onder dezelfde voorwaarden zou zijn aangegaan, als de kredietgever met de juiste stad van zaken bekend zou zijn geweest”.

2.3 In artikel 16 van de Voorwaarden is over het Bureau Krediet Registratie (BKR) bepaald: *“De kredietgever is deelnemer van het Bureau Krediet Registratie (BKR) in Tiel. De kredietgever is door het BKR verplicht kredietgegevens te registreren. Eventuele onregelmatigheden zoals betalingsachterstanden worden ook bij het BKR geregistreerd. Dit kan onder andere gevolgen hebben voor iedere nieuwe financieringsaanvraag en aanvragen voor een nieuw telefoonabonnement”.*

2.4 Op 12 februari 2014 ontvangt Consument per e-mail van Freo het bericht dat de financieringsaanvraag is goedgekeurd en een bedrag naar zijn rekening zal worden overgemaakt.

2.5 Bij brief van 13 februari 2014 van de XXX-bank heeft deze Consument vanwege een ontvangen ‘signaal’ voor een gesprek aldaar uitgenodigd om hoor- en wederhoor toe te passen. In deze brief heeft de bank geschreven dat de betaalrekening van Consument is geblokkeerd.

2.6 Bij brief van Consument van 14 februari 2014 schrijft hij Freo, voor zover relevant het volgende:

“De reden voor mijn eerste aanvraag van lening bedroeg een bedrag van € 6200,- om mijn huidige leningen over te sluiten naar Freo en een bedrag van € 1300 bij te lenen voor de aanschaf van een auto. Door de feestdagen en enkele extra vragen vanuit Freo heb ik lang moeten wachten voordat het bedrag op mijn rekening stond. Daarna kwam gelukkig het moment dat ik me bij de autodealer heb gemeld om een deal te sluiten voor de aanschaf van een tweedehandsauto. Echter bij besprekingen hierover bleek dat de aanschaf van een geheel nieuwe auto op lange termijn voordeliger zou zijn en het bedrag wat ik dan extra moest betalen daardoor verwaarloosbaar was. Het bedrag wat ik dan tekort kwam bedroeg nogmaals € 1250,-. Hierdoor heb ik in eerste instantie een lening aangevraagd van € 7500,- totaal omdat het dan een mooi rond bedrag was. Na telefonisch contact met Freo kreeg ik de aanbieding om het bedrag van de lening ter verhogen naar € 10.000,- omdat het rentepercentage dan lager was, namelijk 6,6%. Het bedrag dat ik dan nu te veel ontvang, kon ik direct terug storten om zo snel mogelijk af te lossen. Dit klonk aantrekkelijk en hier heb ik dan ook voor gekozen.

Ik kijk al lange tijd uit naar een nieuwe auto en heb eigenlijk door mijn emotie verkeerd gehandeld en heb hier nu enorm spijt van. Het saldo op mijn bankrekening die ik u toegestuurd, heb ik namelijk aangepast, op het moment van aanvragen was deze ontoereikend. Ik heb dit gedaan omdat het spaargeld wat ik al apart had staan voor de auto en om nog normaal te kunnen leven op een andere rekening had staan en ik wist dat dit zo snel mogelijk door mijn familielid werd gestort. Echter duurde mij dit te lang en nadat ik de offerte had gekregen wou ik direct de lening aanvragen om snel over het geld te beschikken en de auto te kunnen bestellen. Hierbij heb ik nooit nagedacht over de mogelijke gevolgen van deze aanvraag en heb ik foutief gehandeld wat niet mijn bedoeling was.

Nadat ik onder andere op google erachter kwam wat het aanleveren van onjuiste gegevens kan hebben ben ik mij rot geschrokken. Ik was op de hoogte dat dit word gezien als een misdrijf maar nu ik er langer over nadenk snap ik deze redenatie wel. Het is natuurlijk niet gewenst en niet de bedoeling dat er gsjemeld wordt op dit gebied. Echter heb ik nooit de intentie gehad om Freo of een ander op dit gebied te schaden. Mede doordat het saldo op mijn bankrekening wel voldoende is, alleen op dat moment niet, had ik er alleen maar baat bij om de lening snel te ontvangen om eindelijk mijn droom uit te laten komen namelijk een nieuwe auto.

Ik heb er enorm spijt van dit voorval en toen ik ook nog bericht kreeg dat jullie inderdaad, terecht, hebben opgemerkt dat mijn aanvraag niet juist was en de XXX-Bank (toevoeging Commissie) hebben ingelicht voelde ik me al helemaal niet lekker. Ik heb dan ook direct contact opgenomen met de XXX-Bank om mijn verhaal te komen doen. Deze afspraak staat nu gepland op donderdag 20 Februari a.s. Ik hoop dat ik met mijn bank een afspraak kan maken om dit voorval zo goed mogelijk voor alle partijen op te lossen, tot die tijd is mijn bankrekening ook geblokkeerd wat ik volledig begrijp. Ik hoop dat ik dit alsnog ongedaan kan maken. Dit is dan ook de reden dat ik nu deze brief richting uw organisatie stuur omdat u op de eerste plek een excuses verdien[t].”

2.7 In het naar aanleiding van het hiervoor genoemde gesprek op 20 februari 2014 met de XXX-Bank opgestelde en door Consument voor akkoord ondertekende gespreksverslag is, voor zover relevant, het volgende vastgelegd:

“Aanleiding gesprek

XXX Bank (toevoeging Commissie) heeft een melding gekregen van XXX C&F (toevoeging Commissie). Zij hebben deze melding van de Lage Landen ontvangen. Er is fraude gepleegd bij een aanvraag van een Persoonlijke Lening. Het aangevraagde krediet is in eerste instantie wel verstrekt door de Lage Landen. Het bedrag is overgeboekt naar het rekeningnummer xxxx.xx.xxx (toevoeging Commissie) die door XXX Bank ter beschikking is gesteld en in gebruik is bij Consument (naam, toevoeging Commissie).

Nadat het bedrag overgeboekt was naar Consument werd er tijdens een controle bij Lage Landen geconstateerd dat Consument fraude heeft gepleegd bij de aanvraag van de Persoonlijke Lening. Het bedrag ad € 3.748,37 is teruggeboekt naar de Lage Landen. Consument is uitgenodigd voor een gesprek voor hoor- en wederhoor.

Hoor - wederhoor

Vraag: Heeft u enig idee waarom u bent uitgenodigd door onze bank?

Antwoord: Ja, dat is bekend bij mij. Ik heb een Persoonlijke Lening bij de Lage Landen aangevraagd. De rekeningafschriften met volgnummer 0174 en 0176 van mijn XXX Bank rekening xxxx.xx.xxx heb ik het begin- en eindsaldo aangepast in een positief saldo.

Vraag: Waarom heeft u dit gedaan?

Antwoord: Vanwege mijn werk reis ik heel veel, en wilde ik heel graag een nieuwe auto kopen. Nadat mijn rekening door de bank was geblokkeerd besefte ik wat ik had gedaan en heb ik een brief naar de Lage Landen gestuurd en hierin uitleg gegeven wat ik heb gedaan. Binnenkort neem ik hierover telefonisch contact op met de Lage Landen.”

2.8 Bij brief van 12 maart 2014 heeft Freo per direct de overeenkomst van geldlening vanwege de frauduleuze totstandkoming beëindigd en de totale netto schuld opgeëist.

Verder heeft Freo in deze brief geschreven hiervan bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) op 12 maart 2014 melding te hebben gedaan. Onder het kopje “Wij nemen rechtsmaatregelen” heeft Freo geschreven rechtsmaatregelen te zullen treffen als op een bepaalde datum de totale netto schuld niet is ontvangen inhoudende dat de rechter zal worden gevraagd Consument te veroordelen tot betaling van de gehele schuld.

- 2.9 Consument is negatief geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR. Het betreft een zogenoemde 2-registratie.
- 2.10 De XXX-bank heeft de bankrelatie met Consument beëindigd. De gegevens van Consument zijn opgenomen in het Interne Verwijzingsregister.
- 2.11 Freo heeft hierover in haar e-mail van 4 augustus 2014 Consument het volgende geschreven “Daarnaast bent u door de XXX-bank geregistreerd in het interne deel van het Incidentenregister vanwege het feit [dat] u stukken heeft vervalst bij de kredietaanvraag. Deze registratie is zichtbaar voor de XXX-bank en alle dochterondernemingen. En dus niet voor andere financieringsmaatschappijen”.
- 2.12 Over de gepleegde fraude is Consument door de politie als verdachte gehoord. Het Openbaar Ministerie heeft vervolgens tot een voorwaardelijk sepot besloten.
- 2.13 Het verzoek van Consument van 2 augustus 2014 aan Freo om de codering te verwijderen, heeft Freo afgewezen.
- 2.14 Een dergelijk verzoek heeft Consument bij brief van 10 juli 2016 aan Freo voorgelegd. Consument heeft bij dit verzoek overgelegd e-mailcorrespondentie waaruit volgt dat een tweetal banken vanwege de codering geen ‘*hypothek gesprek*’ met hem willen voeren. Op dit verzoek heeft Freo afwijzend beslist.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert verwijdering van de 2-codering in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument is van mening dat op onjuiste gronden de codering wordt gehandhaafd. Om te beginnen stelt Consument dat Freo de termijn van vier weken zoals genoemd in het destijds (april 2013) geldende reglement (zie artikel 26 lid 1) niet is nagekomen. Consument voert verder aan dat zijn persoonlijke belang bij de verwijdering van de codering zwaarder dient te wegen dan het algemene belang van de registratie. Consument heeft daarbij gewezen op het feit dat van enige achterstand in de nakoming van zijn verplichtingen geen sprake is geweest en hij het openstaande bedrag direct heeft terugbetaald en/of daarvan geen voordeel heeft genoten. Consument heeft, tot zijn grote spijt, inderdaad fraude gepleegd. Hij heeft schuld bekend en volledig meegewerkt aan het door politie en justitie uitgevoerde onderzoek hetgeen met een voorwaardelijke sepot is afgerond.

Over deze mogelijke strafrechtelijke consequenties heeft Freo Consument niet geïnformeerd. Verder zijn de persoonsgegevens van Consument in het Incidentenregister opgenomen. Consument is van mening dat hiermee wordt voorkomen dat hij Freo in de toekomst schade kan berokkenen. Daarnaast is hij wat de gepleegde fraude betreft bestraft. Deze straf is in het Justitieel Documentatie Systeem (JDS) voor de duur van 30 jaar geregistreerd hetgeen van invloed zal zijn op de carrièremogelijkheden van Consument. Een Verklaring Omtrent Gedrag zal namelijk vanwege een dergelijke registratie niet meer worden afgegeven. Verder heeft Consument aangevoerd dat hij vanwege de codering niet voor een hypothecaire financiering in aanmerking kan komen. Dit terwijl hij gaarne met zijn gezin de huidige huurwoning voor een koophuis zou willen verlaten. Consument is van mening dat het BKR-register er onder meer toe dient consumenten tegen problematische schulden te beschermen en hun financiële welzijn te bevorderen. Handhaving van de registratie zal het financiële welzijn van Consument en zijn vriendin in gevaar brengen. Consument heeft aangeboden de door Freo gemaakte kosten te vergoeden.

Verweer Freo

- 3.2 Freo heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Wat betreft de stelling van Consument dat de formele vereisten rond de negatieve registratie in het CKI niet in acht zouden zijn gekomen, overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2 Op het moment dat de vordering opeisbaar wordt gesteld dient de bijzonderheidscode 2 te worden geplaatst. De Commissie stelt vast dat de lening per brief van 12 maart 2014 is opgeëist en de code op dezelfde datum is geplaatst.
- 4.3 De lening is geheel afgelost. De datum van algehele aflossing dient in het register te worden geregistreerd. Freo heeft dienaangaande wisselende informatie verschaft. Uiteindelijk heeft Freo het standpunt gehuldigd dat de geregistreerde datum van 21 mei 2014 de juiste datum is. Consument zou, aldus Freo, eerst op die dag een openstaand rentebedrag ad € 8 hebben betaald en daarmee de algehele aflossing hebben gerealiseerd.
- 4.4 Consument heeft deze stelling uitdrukkelijk en gemotiveerd betwist. Consument heeft daarbij gewezen op de opeisingsbrief gedateerd op 12 maart 2014 en de daarbij gevoegde bijlage. In die brief is gesteld dat Consument voor 30 maart 2014 de openstaande netto schuld moet hebben voldaan bij gebreke waarvan tot het treffen van rechtsmaatregelen zal worden overgegaan. Consument heeft gesteld het genoemde bedrag op 25 maart 2014 te hebben betaald. Dat nog een bedrag aan rente zou hebben opengestaan heeft Consument onder verwijzing naar de eerdergenoemde opeisingsbrief betwist. De in die brief vermelde netto schuld is door Consument voldaan. De opbouw van de netto schuld is in de bij brief behorende bijlage toegelicht. Daarin is ter zake de rentevergoeding "0,00" opgevoerd. Verder is op de bijlage vermeld dat het af te lossen bedrag geldig is tot 30 maart 2014, zijnde de datum waarop door Freo gecontroleerd zou worden of de netto totaalschuld zou zijn ontvangen.

- 4.5 Uit het vorenstaande leidt de Commissie af dat de te registreren aflossingsdatum bepaald dient te worden op 25 maart 2014. De Bank is gehouden deze wijziging het CKI door te geven.
- 4.6 De stelling van Consument dat de uit te voeren belangenafweging in zijn voordeel dient uit te vallen met als gevolg dat de registratie wordt verwijderd, volgt de Commissie niet. Zij overweegt daartoe als volgt.
- 4.7 De registratie van persoonsgegevens en latere handhaving in het CKI van het BKR valt onder de werking van de Wet bescherming persoonsgegevens. Dit houdt in dat bij een dergelijke registratie en ook bij de handhaving daarvan bij latere wijziging van de omstandigheden, voldaan dient te zijn aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De Commissie dient af te wegen of de inbreuk op de belangen van Consument niet onevenredig is in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel (proportionaliteit) en of het doel waarvoor de geregistreerde gegevens worden verwerkt in redelijkheid niet op een andere, voor de bij de verwerking van de meergenoemde gegevens Consument minder nadelige wijze kunnen worden gerealiseerd (subsidiariteit). Zie HR 9 september 2011, ECLI: NL: HR: 2011: BQ8097. De Hoge Raad heeft in dit arrest onder rechtsoverweging 3.3 (d en e) bepaald dat bij de te maken afweging de omstandigheden van het geval in aanmerking moeten worden genomen.
- 4.8 De onderhavige registratie van persoonsgegevens heeft tot doel het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel gebied. Naar consumenten toe vertaald houdt dit in dat zij worden behoed voor overkreditering en andere financiële problemen. Naar zakelijke klanten, zoals kredietverstrekkers, toe vertaald houdt dit beperken van financiële risico's bij kredietverlening en het bestrijden van misbruik en fraude in.
- 4.9 Het belang van Consument is gelegen in het feit dat hij zich belemmerd acht in het verkrijgen van een hypothecaire financiering. Consument heeft de beschikking over eigen woonruimte. Consument heeft aangegeven een woning te willen aankopen en daarvoor een financiering nodig te hebben. Consument heeft aangegeven van zijn fout geleerd te hebben. Consument is verder van mening vanwege de opgelegde maatregelen en/of straffen voldoende te zijn gestraft.
- 4.10 Vast staat dat Consument destijds bij het aanvragen van een persoonlijke lening fraude heeft gepleegd. Consument heeft bewust onjuiste inlichtingen verstrekt door bij de aanvraag van de financiering het begin- en eindsaldo op zijn bankrekening aan te passen. Consument heeft geschreven vanuit emotie te hebben gehandeld: hij wilde de aankoop van een auto niet meer uitstellen. Alhoewel zijn banksaldo volgens Consument binnen een zekere periode toereikend zou zijn, wilde Consument zijn droom verwezenlijken en niet langer wachten. Eerst na blokkering van zijn rekening heeft Consument beseft dat hij fraude heeft gepleegd, heeft hij schuld bekend en heeft hij aan het onderzoek van de bank en van justitie zijn medewerking verleend.

- 4.11 Freo heeft aangevoerd dat zakelijke klanten van BKR, zoals kredietverstrekkers, die overwegen met Consument een contractuele relatie aan te gaan belang hebben bij de handhaving van de registratie. Verder heeft Freo aangevoerd geregeld met fraude geconfronteerd te worden. Van fraude wordt bij de politie altijd aangifte gedaan. Fraude wordt niet getolereerd en leidt inderdaad tot verdergaande gevolgen voor bijvoorbeeld carrière en/of voor de financiering van een huis. Meer dan eens heeft Freo ervaren dat na de gepleegde fraude de invloed op het verdere leven wordt beseft waarna spijt wordt betuigd. Dit vormt voor Freo geen aanleiding om het strikte beleid ter zake fraude los te laten dan wel te versoepelen.
- 4.12 Gelet op het vorenstaande is de Commissie van oordeel dat mede vanwege de ernst van het voorval het algemene belang ter zake het beperken van krediet- en betalingsrisico's voor kredietverstrekkers dient te prevaleren boven het persoonlijke belang van Consument. Het feit dat Consument naast deze registratie ook te maken heeft gekregen met een registratie in het Intern Verwijzingsregister en een voorwaardelijk sepot, maakt deze afweging niet anders.
- 4.13 Wat betreft de opname van de gegevens van Consument in het Interne Verwijzingsregister, stelt de Commissie vast dat Freo (zie hiervoor 2.11) meer dan eens uiteen heeft gezet dat met de registratie van de gegevens van Consument in het Interne Verwijzingsregister geen extern, dat wil zeggen buiten de XXX-bank en haar dochterondernemingen, effect wordt beoogd.
- 4.14 Uit hetgeen hiervoor over het doel van de registratie is overwogen volgt dat de stelling van Consument dat het doel van de registratie mede het welzijn van hemzelf en van zijn familie heeft te dienen, op een onjuiste uitleg van het AR BKR is gebaseerd. Consument heeft nog aangevoerd door Freo niet te zijn voorgelicht over de aangifte bij justitie. Hierover merkt de Commissie op dat hiertoe enerzijds geen verplichting bestaat en, anderzijds, van elke burger verwacht mag worden te weten dat het plegen van fraude tot strafrechtelijke consequenties leidt. Het is vervolgens aan het Openbaar Ministerie te beslissen of en zo ja onder welke voorwaarden op dergelijk gedrag zal worden gereageerd.
- 4.15 De conclusie luidt dan ook dat de klacht van Consument met uitzondering van de aanpassing van de aflosdatum, ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie verlangt van Freo binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak de aflossingsdatum in het CKT te (laten) wijzigen in 25 maart 2014. Voor het overige wordt klacht ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.