Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0565
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat er gerechtvaardigde gronden zijn om de BKR-registratie op dit moment nog in stand te houden. Bij het aangaan van de regeling tegen finale kwijting heeft de bank expliciet gewezen op de registratie van de bijzonderheidscode 3 en de mogelijke gevolgen daarvan. De wens van de consument om een hypothecaire geldlening te verkrijgen, is voor de commissie onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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; de consument is in de gelegenheid gesteld om repliek in te dienen maar heeft daarvan geen gebruik gemaakt.

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 De consument heeft op 20 december 2002 met de bank een overeenkomst van persoonlijke borgstelling gesloten, tot borg voor een zakelijke financiering tot een bedrag van ten hoogste € 50.000,-.

2.2 Vanwege het faillissement van het bedrijf waar de zakelijke financiering aan was verstrekt, is de consument is op 7 november 2013 door de bank aangesproken tot betaling van de borg. De consument bleek op dat moment daar niet toe in staat te zijn. Vervolgens is de bank, volgens haar in bijzondere uitzondering op haar beleid en uitgaande van de beperkte financiële mogelijkheden van de consument, akkoord gegaan met betaling van een bedrag van € 12.500,- tegen finale kwijting. Op 4 juni 2019 heeft de consument dit bedrag ten gunste van de bank overgemaakt.

2.3 Hierdoor is de vordering in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) op 4 juni 2019 opgenomen met bijzonderheidscodering 3, omdat sprake was van een finale kwijting waarbij er een bedrag van € 250,- of meer is afgeboekt, met als einddatum 4 juni 2019 voor een termijn van vijf jaren.

2.4 Bij brief van 26 oktober 2021 heeft de consument de bank verzocht tot verwijdering van de volledige BKR-registratie. Daar is bij brief van 29 december 2021 namens de bank afwijzend op gereageerd.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt dat de bank (of haar gemachtigde Vesting Finance) ondanks verschillende verzoeken daartoe, weigert om duidelijke en sluitende specificaties te verstrekken van afrekeningen omtrent de afwikkeling van de hypothecaire financieringsovereenkomst waar hij borg voor stond. Volgens de bank is een restschuld ontstaan waarna de consument is aangesproken, maar volgens de consument heeft bank nooit sluitend kunnen aangeven op welke wijze die restschuld tot stand is gekomen. Volgens de consument is er reden om te veronderstellen dat de afwerking van de hypothecaire schuld onjuist is geadministreerd. Uit de afwikkeling van de borg-tochtovereenkomst is een BKR-registratie ontstaan en daarom heeft de consument volgens hem een zwaarwegend belang om te kunnen nagaan of de betreffende financiële mutaties op juiste wijze zijn uitgevoerd. De verstrekte (zakelijke) financiering van € 1.250.000,- betrof de aankoop van een pand en een bedrag van € 300.000,- als verbouwingsdepot. Dit bouwdepot is volgens de consument nooit gebruikt. Op 10 november 2010 is het betreffende pand verkocht voor € 1.450.000,-. Het is voor de consument niet duidelijk waardoor een restschuld is ontstaan. Door de BKR-registratie is het voor hem niet mogelijk om de woning te kopen die hij momenteel huurt. Hij acht de bank gehouden om de BKR-registratie te verwijderen.

Het verweer

2.6 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie zal daartoe eerst beoordelen of de registratie technisch juist is en vervolgens of de consument (voldoende) belang heeft bij verwijdering daarvan.

De commissie kan niet beoordelen of de bank bij de afwikkeling van de hypothecaire (zakelijke) financieringsovereenkomst fouten heeft gemaakt

3.2 De consument heeft vraagtekens geplaatst bij de afwikkeling van de onderliggende (zakelijke) financiering waarvoor hij tot een bedrag van € 50.000,- persoonlijk borg stond. Uit de overgelegde stukken blijkt dat na het faillissement op 3 januari 2012 van het bedrijf waar de zakelijke financiering aan was verstrekt, de bank een vordering had van € 89.523,53. Op 7 november 2013 is de consument vervolgens aangeschreven om een bedrag van € 50.000,- te voldoen op basis van de borgovereenkomst. Voor wat betreft de verkoop van het registergoed waarvoor de (zakelijke) financiering was verstrekt, heeft de bank opgemerkt dat zij gedurende de periode van de verkoop in nauw contact stond met de consument en dat hij door middel van verschillende brieven op de hoogte is gehouden van de (hoogte van de) openstaande vordering. Volgens de bank heeft de consument daarbij als bestuurder en borg geen bezwaar gemaakt tegen de genoemde bedragen in deze brieven van de bank. Door de bank is in een reactie verwezen naar artikel 18 van de toepasselijke algemene voorwaarden waarin staat dat *"Tegenover de cliënt strekt een uittreksel uit de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens het door de cliënt geleverde tegenbewijs"*. De bank heeft daarbij de consument uitgenodigd om tegenbewijs te leveren. Het is niet gesteld of gebleken dat de consument dat (tijdig) heeft gedaan. Daar komt bij dat de commissie de klacht voor zover deze ziet op de afwikkeling van de zakelijke financiering niet kan behandelen. Voor zover het hierbij al gaat om een kleinzakelijke financiering in de zin van het *'Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) - Geschillenbeslechting kleinzakelijke financiering (zoals dat gold van 1 juli 2018 tot 1 april 2022)*', betreft het een financiering die vóór 1 juli 2018 is afgesloten. Op grond van artikel 2.1 onder a van het voornoemde reglement behandelt de commissie dergelijke klachten niet.

De commissie kan dus niet beoordelen of de bank bij de afwikkeling van de hypothecaire (zakelijke) financieringsovereenkomst waar de consument (persoonlijk) borg voor stond, fouten heeft gemaakt zoals hij heeft gesteld. Bij gebrek aan verdere (bewijs)stukken waaruit blijkt, of heel erg aannemelijk wordt, dat de consument ten onrechte voor de borg is aangesproken, gaat de commissie ervan uit dat de bank daartoe bevoegd is geweest en destijds op juiste gronden de vordering bij de consument heeft ingediend.

3.3 Vast staat voorts dat de bank met de consument is overeengekomen om tegen finale kwijting, van de borgovereenkomst tot een bedrag van € 50.000,-, eenmalig een bedrag van € 12.500,- zou voldoen en dat deze betaling op 4 juni 2019 heeft plaatsgevonden. Het overeengekomen kwijtingsbedrag van de consument was groter dan € 250,-. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van een bijzonderheids-code 3 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR. Als afboeking plaats-vindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[1] De registratie is technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Heeft de consument voldoende belang?

3.4 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registratie bij het aanvragen van een hypothecaire financiering voor de aanschaf van een woning.

3.5 Daarentegen heeft de bank aangevoerd dat alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden besloten kan worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. De registratie dient een belangrijk doel, namelijk het behoeden van de consument alsook de financiële sector voor over-kreditering en andere vormen van onverantwoorde kredietverstrekking. Verder heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaar er niet voor niets is. Het bewaren van gegevens gedurende een bepaalde periode is noodzakelijk omdat de betalingsmoraal van de consument een belangrijke rol speelt en de bewaartermijn een bepaalde minimumduur moet hebben om werkzaam te zijn.

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten.

[1] Zie artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij op dit moment (lang genoeg) financieel stabiel is. Voor zover de consument nu wel al enige tijd financieel stabiel is, is dat mede een gevolg van de substantiële afboeking die de bank heeft moeten doen. Ook is van belang dat de bank de consument bij het aangaan van de regeling tegen finale kwijting expliciet heeft gewezen op de registratie van de bijzonderheidscode 3 en de mogelijke gevolgen daarvan. Op dat moment had de consument zich kunnen beseffen dat het treffen van een regeling zou leiden tot een registratie van een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum die nog 5 jaar na die datum zou blijven staan. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. De wens van de consument om hypothecaire geldlening te verkrijgen, is voor de commissie onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt. Daartoe zijn ook door de consument onvoldoende bijzondere omstandigheden aangetoond. Het enkele feit dat de consument nu zijn huurwoning kan kopen is daarvoor niet voldoende, omdat daaruit niet een noodzaak volgt.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat de bank de BKR-registratie op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen en de registratieduur niet hoeft te verkorten. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspaak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.