Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0552
(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 december 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	30 juni 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument wil de A-code naar een H-code laten omzetten door de openstaande vordering van de bank alsnog te betalen. De bank heeft dit geweigerd. De commissie is van oordeel dat het gewenste doel van de consument niet kan worden bereikt omdat de onderliggende overeenkomst is beëindigd. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen. Vervolgens heeft de commissie de belangen van de bank bij handhaving van de codering afgezet tegen de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat in dit geval de belangen van de bank zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

1. 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; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en de door de consument respectievelijk de bank toegestuurde brieven van 17 december 2021 en 4 januari 2022.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 april 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 hield destijds bij de bank een betaalrekening aan. Aan deze betaalrekening was een kwartaalkrediet gekoppeld. Dit krediet is geregistreerd als een overige verplichting (RO) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 Naar aanleiding van in 2016 ontstane betalingsproblemen met een ongeoorloofde roodstand als gevolg, heeft de bank de consument diverse malen gevraagd de roodstand aan te zuiveren.

2.3 Met ingang van de beschikking van de rechtbank Noord-Holland van 4 januari 2017 zijn de goederen van de consument onder bewind (beschermingsbewind) geplaatst.

2.4 Omdat de aanzuivering door de consument van de ongeoorloofde roodstand uitbleef heeft de bank het openstaande saldo opgeëist (11 januari 2018) en een code 2 (opeising) in het CKI laten plaatsen. Op 17 maart 2018 heeft de bank de achterstandscode A in het CKI laten plaatsen.

2.5 De consument is op 3 juli 2018 toegelaten tot de Wettelijke schuldsanering natuurlijke personen (verder: Wsnp). Uit de informatie van de bewindvoerder volgt dat een saldo van € 3.000,- verdeeld diende te worden over de geverifieerde schuldenlast, waarvan de schulden van de preferente schuldeisers € 29.557,75 bedroeg en het bedrag van de concurrente schuldeisers € 58.895,56. De Wsnp is op 3 augustus 2021 geëindigd met een schone lei verklaring voor de consument.

2.6 De bank heeft hierop haar vordering van € 736,79 afgeboekt door code 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI te laten plaatsen met vermelding van 3 augustus 2021 als werkelijke einddatum.

2.7 Met de beschikking van de rechtbank Noord-Holland is de onderbewindstelling van de goederen van de consument per 8 september 2021 beëindigd.

2.8 De bank heeft het verzoek van de consument om de vordering van de bank alsnog te betalen afgewezen en toegelicht dat de vordering vanwege de beëindiging van de Wsnp was afgeboekt en er geen bedrag meer openstond. De consument heeft de bank vervolgens gemaild (25 november 2021) dat het zijn bedoeling was om het afgeboekte bedrag alsnog te betalen om daarmee de A-code om te laten zetten naar een H-code.

2.9 De betaalrekening met kwartaalkrediet van de consument is beëindigd.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt over de negatieve coderingen. De consument wenst de openstaande vordering alsnog te betalen om daarmee de A-code om te laten zetten naar een H-code. De consument is van mening dat de bank dit verzoek op onterechte gronden heeft afgewezen.

2.11 Hiernaast vordert de consument dat de coderingen worden verwijderd. De consument heeft toegelicht dat de betalingsproblemen zijn ontstaan nadat hij in 2009 rond zijn 18e jaar het bedrijf van zijn vader (op diens verzoek) tijdelijk overnam. De consument kreeg in ruil hiervoor een auto en een maandelijkse vergoeding. Toen op een gegeven moment zijn vader in het ziekenhuis belandde en de consument zich met de administratie bezig moest houden, ontdekte hij dat het bedrijf met grote financiële problemen kampte waaraan zijn naam was verbonden. De consument heeft in 2013 de bedrijfsactiviteiten beëindigd. Het is de consument niet gelukt zijn vader te bewegen de ontstane financiële problemen op te lossen. Uiteindelijk heeft de consument hulp ontvangen van zijn moeder en haar partner en is hij onder beschermingsbewind geplaatst en later toegelaten tot het Wsnp-traject. De consument heeft zijn leven nu weer op de rit; hij heeft een vast arbeidscontract en geen schulden meer. De consument woont samen en wil met zijn partner (die ook een vast contract heeft) een woning aankopen om een vervolgstap te zetten in zijn leven. De consument wordt hierin door de coderingen belemmerd. Uit een bericht van een geldverstrekker blijkt namelijk dat deze de consument vanwege die coderingen geen financiering wil aanbieden. De consument heeft belang bij het vinden van andere woonruimte omdat de woning die hij thans bewoont binnen afzienbare tijd wordt gesloopt. Daarnaast kan hij vanwege de hoogte van zijn inkomen geen beroep doen op de sociale huursector. Het huren in de particuliere sector is ook geen optie vanwege het beperkte aanbod maar ook omdat het, in verhouding tot de lasten van een koopwoning, duur is. Gelet op al deze feiten en omstandigheden in relatie tot de hoogte van de vordering en het tijdsverloop is de consument van mening dat de bank geen redelijk belang meer heeft bij het niet verwijderen van de coderingen.

Het verweer

2.12 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

H-code

3.1 De verplichtingen tussen BKR en in dit geval de bank zijn neergelegd in het Algemeen Reglement CKI. Hierin[1] is over de omzetting van de A-code naar de H-code bepaald dat als na de betaling van de achterstand de overeenkomst niet wordt beëindigd de bank een herstelcode (H-code) in het CKI laat plaatsen. Aangezien vaststaat dat de onderliggende overeenkomst (de betaalrekening en het daaraan gekoppelde kwartaal-krediet) is beëindigd, heeft de bank in dit geval al daarom[2] op terechte gronden het verzoek tot omzetting geweigerd. Dit klachtonderdeel wordt daarom ongegrond geacht.

Belangenafweging

3.2 De commissie komt nu toe aan het beoordelen van het klachtonderdeel over de proportionaliteit van de coderingen. Hierbij dienen de belangen te worden afgewogen van enerzijds de consument bij verwijdering van de coderingen en anderzijds de belangen van de bank bij de handhaving daarvan. Bij deze belangenafweging tussen het doel van de registratie en de rechten en vrijheden van de consument dient het volgende te worden betrokken. De consument dient aan te geven om welke specifieke redenen de coderingen moeten worden verwijderd. De bank dient hierop toe te lichten waarom desondanks de doelstelling van het CKI (dat onder meer gericht is op het voorkomen van overkreditering) nog steeds zwaarder weegt en daarom (dwingend) rechtvaardigt dat dit klachtonderdeel moet worden afgewezen.[3]

3.3 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument toegelicht in welke situatie hij rond zijn 18e verkeerde toen zijn vader hem vroeg tijdelijk het bedrijf op zijn naam te zetten. De consument wilde zijn vader van dienst zijn en kon toen niet vermoeden welk impact dit later op zijn leven zou hebben. De consument heeft het pas na vele jaren aangedurfd om hulp te vragen voor zijn financiële problemen. Verder heeft de consument toen toegelicht dat zijn huidige woonsituatie tijdelijk is en hij er belang bij heeft om spoedig over andere permanente woonruimte te beschikken.

3.4 De bank heeft begrip getoond voor het ontstaan van de schuldenproblematiek maar er tegelijkertijd op gewezen dat de totale schuldenlast ook schulden van de consument zelf omvatte. Dat de consument thans schuldenvrij is houdt verband met het feit dat vele crediteuren bereid zijn gebleken hun vordering op de consument (grotendeels) af te boeken.

---

[1] Zie artikel 12 lid 2 en lid 3 onder a en b, waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak is opgenomen.
[2] Nog afgezien van het feit dat uit artikel 358 Faillissementswet volgt dat de vordering niet meer kan worden afgedwongen.
[3] Vgl. Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te raadplegen op www.rechtspraak.nl en artikel 21 Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Daarbij komt, aldus de bank, dat de bewaartermijn van 5 jaar zeer recent is gestart en mede daarom niet de conclusie kan worden getrokken dat de financiële situatie van de consument stabiel is. Wat de woonsituatie van de consument betreft stelt de bank dat niet is gebleken dat er geen alternatieven zijn. Van een acute noodsituatie is volgens de bank geen sprake. De bank is dan ook van mening dat de coderingen gehandhaafd moeten worden. De hoogte van de vordering op de consument en het tijdsverloop veranderen haar standpunt niet, aldus de bank. De commissie overweegt als volgt.

3.5 De commissie is van oordeel dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de oorzaak van de schuldenproblematiek niet ten volle aan de consument kan worden toegeschreven. De leeftijd van de consument in combinatie met het feit dat zijn vader hem benaderde, spelen hierbij een rol. Tegelijkertijd staat vast dat het vele jaren heeft geduurd voordat de consument zijn verantwoordelijk nam door hulp te vragen en zich actief in te zetten voor het vinden van een oplossing voor de problematische schuldenlast. Verder is het een feit dat de consument vrij recent zijn financiële situatie op orde heeft gekregen hetgeen mede te danken is aan de gevolgde trajecten waaronder het Wsnp-traject. Wat de woonsituatie betreft is de commissie met de bank van oordeel dat niet of onvoldoende is gebleken dat de consument enkel en alleen op de koop van een woning zou zijn aangewezen. Dat van een acute woonsituatie sprake zou zijn is in elk geval onvoldoende gebleken. Alhoewel de commissie begrijpt dat de consument te maken heeft gehad met een zware emotionele periode en gedurende enige tijd de tering naar de nering heeft moeten zetten, dient op dit moment de belangenafweging ten nadele van de consument uit te vallen.

3.6 De conclusie luidt dan ook dat de vorderingen van de consument op dit moment moeten worden afgewezen. De commissie merkt hierbij op dat het de consument vrij staat de bank over enige tijd weer te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank ook in het licht van de hoogte van de afgeboekte vordering de belangen van de consument anders zal wegen als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument ook dan kan aantonen dat zijn financiële situatie stabiel is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 12

Wanneer wordt een achterstand bij Stichting BKR gemeld

(…)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).