Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0681

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 augustus 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klachtplicht, BKR, klachtbehandeling. De consument heeft in 2005 een krediet afgesloten. Volgens de consument heeft hij dit onder druk van de bank gedaan, in verband met een overstand op zijn creditcard. In 2020 heeft hij zich hierover beklaagd bij de bank. De bank heeft gesteld dat deze klacht te laat is ingediend (artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek). De commissie is van oordeel dat de klacht inderdaad te laat ingediend is en daarom moet worden afgewezen. De consument heeft bovendien verzocht om verwijdering van de BKR-registraties. Die registraties hebben betrekking op andere kredietfaciliteiten van de consument en het verzoek van de consument is niet gemotiveerd. Die klacht wordt daarom afgewezen. Ten slotte is de interne klachtprocedure van de bank weliswaar moeizaam verlopen, maar dit kan niet leiden tot toewijzing van de vorderingen. De vorderingen van de consument worden 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 stukken van het klachtdossier dat de consument in april 2021 bij Kifid ingediend heeft; 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Vanaf november 2003 was het voor de consument mogelijk om € 1.000,- rood te staan op zijn betaalrekening, mits het saldo eens per drie maanden positief was (hierna: de roodstandfaciliteit). In 2005 heeft de consument een studentenkrediet van € 3.000,- afgesloten bij de bank (hierna: het krediet uit 2005).

2.2 In 2008 heeft de consument opnieuw een studentenkrediet afgesloten bij de bank, ter hoogte van € 6.000,- (hierna: het krediet uit 2008). Voorafgaand aan of gelijktijdig met het openen van het krediet uit 2008 is het krediet uit 2005 beëindigd.

2.3 Het krediet uit 2008 is in 2010 verhoogd naar € 7.300,- en in 2012 conform de afspraken in de kredietovereenkomst omgezet naar een doorlopend krediet.

2.4 Op enig moment vertoonde de betaalrekening van de consument niet tijdig een positief saldo (wat eens in de drie maanden moest). De bank heeft hem daarom per brief van 21 november 2017 gevraagd zijn saldo aan te zuiveren. Op 19 december 2017 heeft de bank hem een herinnering gestuurd en aangekondigd de roodstandfaciliteit op te zullen zeggen en een melding te doen bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) als de consument niet voor 27 december 2017 zou betalen. Omdat de consument niet tijdig reageerde of zijn saldo aanzuiverde, heeft de bank de betaalrekening opgezegd en de volledige vordering opgeëist. De bank heeft dit laten registreren bij het in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting BKR met een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 in verband met de opeising.

2.5 Op 5 juli 2019 heeft de bank de consument een ingebrekestelling gestuurd, omdat er meer dan twee maanden sprake was van een achterstand in de betalingen voor het krediet uit 2008. Met een brief van 6 augustus 2019 heeft de bank de consument erop gewezen dat het krediet zou worden opgeëist en dat een BKR-registratie zou volgen als de achterstand niet tijdig zou worden ingelopen. Omdat de consument hierop niet reageerde, heeft de bank met een brief van 21 augustus 2019 het krediet uit 2008 opgeëist. Nadat de consument niet reageerde op verschillende betaalverzoeken, heeft de bank het krediet in 2020 overgedragen aan een gerechtsdeurwaarder. De bank heeft per 2 augustus 2019 een achterstandscode A geregistreerd ten aanzien van het krediet uit 2008. Per 22 augustus 2019 is bijzonderheidscode 2 geregistreerd in verband met de opeising. Per 4 augustus 2020 is de vordering administratief afgeboekt en is bijzonderheidscode 3 geregistreerd in het CKI van Stichting BKR. Bovendien is bijzonderheidscode 4 geregistreerd, omdat de consument enige tijd onvindbaar was voor de bank.

2.6 Omstreeks begin oktober 2020 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank, over het krediet uit 2005. Op 16 oktober 2020 heeft de bank een brief gestuurd naar de consument, waarin opgenomen is:

> *"We hebben u verschillende keren geprobeerd te bellen om uw klacht in behandeling te nemen. Helaas hebben wij u niet aan de telefoon gekregen.*
>
> *Wanneer uw klacht nog aan de orde is wil ik u vragen om deze weer bij ons kenbaar te maken. Wij zullen nu verder geen pogingen meer doen om u te bereiken.*
>
> *Heeft u nog vragen?. Bel ons dan op (…)"*

2.7 Op 9 april 2021 heeft de consument zijn klacht voorgelegd bij Kifid. In reactie op vragen van Kifid over die klacht heeft de consument op 11 juni 2021 bovendien verwijdering gevorderd van BKR-registraties op zijn naam. Omdat de interne klachtprocedure van de bank niet doorlopen was, heeft Kifid de bank op 16 juni 2021 gevraagd op de klacht van de consument te reageren. Er hebben vervolgens verschillende telefoongesprekken plaatsgevonden tussen de consument en de bank en de bank heeft op 10 augustus 2021 schriftelijk op de klacht van de consument gereageerd.

De klacht en vordering

2.8 De consument beklaagt zich over de totstandkoming van het krediet uit 2005. Vanwege een overstand op zijn creditcard heeft de bank in 2005 de consument uitgenodigd voor een gesprek. Volgens de consument is hij toen door een medewerker van de bank onder druk gezet om de kredietovereenkomst te ondertekenen. Hij werd een donker hok ingetrokken en de medewerker heeft gezegd dat hij 'moest tekenen', er zou geen andere optie zijn. De consument beklaagt zich erover dat de bank hem niet van adequate informatie voorzien heeft en hem geen alternatieven geboden heeft, zoals het aangaan van een betalingsregeling. Volgens de consument was het niet in zijn belang om het krediet af te sluiten. Hij had geen behoefte aan een krediet.

2.9 Ook beklaagt de consument zich over de wijze waarop de bank zijn klacht behandeld heeft. Volgens de consument werd hij eind 2020 meerdere keren niet teruggebeld over zijn klacht. Toen hij zelf belde, werd hij continu van het kastje naar de muur gestuurd. Nadat Kifid de klacht doorgestuurd had naar de bank, nam de consument contact op met de bank om te vragen hoe de bank contact met hem zou opnemen over zijn klacht. Toen hoorde hij dat men de klacht niet kon vinden. Later nam de consument weer contact op met de bank. Toen bleek dat de bank de Kifidklacht verwijderd had, omdat het adres in de Kifidklacht niet overeenkwam met het adres van de consument dat bij de bank bekend is. De bank heeft de consument en Kifid hiervan niet op de hoogte gesteld.

De consument heeft vervolgens zelf zijn klacht weer naar de bank gestuurd. Hierop volgde een telefoongesprek en dit telefoongesprek is schriftelijk genoteerd door de bank. De consument meent echter dat de schriftelijke weergave van het gesprek niet correct is. Volgens de consument zijn zijn woorden verdraaid.

2.10 De consument vordert een schadevergoeding van € 25.000,- van de bank, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 augustus 2005. De schade bestaat uit het krediet uit 2005 van € 3.000,- en de betalingen inclusief rente die de consument gedaan heeft, vermeerderd met een marktconforme rente. Verder vordert de consument dat de bank al zijn producten en alle gegevens over hem opheft en dat de bank de BKR-registratie opheft en verwijdert. Ook wil de consument dat de bank hem excuses aanbiedt.

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

Te beoordelen vragen

3.1 Aan de commissie zijn verschillende vragen voorgelegd, die achtereenvolgens besproken worden. De hoofdvraag is of de consument in 2005 onder druk gezet is om een krediet af te sluiten en of hij daarbij onvoldoende informatie kreeg en of hem geen alternatieven geboden werden. De tweede vraag is of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen. Omdat de bank zich op het standpunt gesteld heeft dat de vraag over de BKR-registraties niet behandeld kan worden door de commissie, zal eerst besproken worden of de klacht over de BKR-registraties behandeld kan worden. De derde vraag is of de bank tekortgeschoten is in de klachtbehandeling.

Heeft de consument te laat geklaagd?

3.2 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument zijn klacht over de totstandkoming van het krediet uit 2005 te laat voorgelegd heeft aan de bank. In artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is opgenomen dat de consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij een gebrek in de prestatie (in dit geval de manier waarop de bank volgens de consument omgegaan is met een overstand op zijn creditcard, door hem onder druk te zetten om een krediet af te sluiten) heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken (zie de bijlage). De klacht van de consument gaat in feite over de zorgplicht ten aanzien van een bestaande rechtsverhouding, te weten een creditcardschuld. Daarom is artikel 6:89 BW van toepassing.

3.3 Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of de consument tijdig geklaagd heeft, alle relevante omstandigheden van het geval betrokken te worden. Zo dient rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeiser (de consument) ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren – namelijk verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de schuldenaar (de bank) is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.[1]

3.4 De consument heeft betwist dat hij te laat geklaagd heeft en aangevoerd dat hij zijn klacht heeft ingediend bij de bank zodra hij besefte dat de handelwijze van de bank niet klopte. In 2005 en in de jaren daarna was hij naar eigen zeggen in de veronderstelling dat dit de normale gang van zaken was in de financiële sector.

3.5 Als de consument zich inderdaad pas in 2020 realiseerde dat de bank hem niet juist behandeld heeft, is de commissie van oordeel dat hij zich dat eerder had kunnen en moeten realiseren. De enkele stelling dat de consument zich daar pas na verloop van tijd van bewust werd, zonder toelichting waardoor hij tot dat bewustzijn kwam, is onvoldoende om vast te stellen dat hij niet eerder kon klagen.

3.6 Verder heeft de bank naar voren gebracht dat, door het verstrijken van de tijd, niet meer te achterhalen is onder welke omstandigheden het krediet uit 2005 afgesloten is. Zo is volgens de bank niet te achterhalen wat de aanleiding voor het afsluiten van het krediet was. De bank is daarmee in haar bewijspositie geschaad, wat het tijdsverloop nadelig maakt voor de bank. De consument heeft hierop gereageerd dat het aan de bank was om, vanwege het Libor renteschandaal en het MKB rentederivatenprobleem, meer vast te leggen. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet verweten kan worden dat onvoldoende informatie bewaard gebleven is ten aanzien van het krediet uit 2005. Dit krediet is immers al in 2008 beëindigd.

3.7 Gelet het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consument zijn klacht over de druk om het krediet uit 2005 af te sluiten te laat ingediend heeft en dat die klacht daarom afgewezen wordt. De bank heeft ook een beroep op verjaring gedaan, maar de commissie laat de beoordeling van dit beroep achterwege nu het beroep op de klachtplicht slaagt.

[1] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Kan de klacht over de BKR-registraties behandeld worden?

3.8 Ten aanzien van het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties op naam van de consument, heeft de bank gesteld dat de consument de interne klachtprocedure van de bank niet doorlopen heeft en dat dit klachtonderdeel daarom niet behandeld kan worden.

3.9 Volgens artikel 3 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies – vanaf 1 april 2017 tot 1 april 2022 (hierna: het reglement) kunnen klachten alleen behandeld worden door de commissie indien de consument de interne klachtprocedure gevolgd heeft die de bank voorschrijft. De bank heeft een klachtprocedure die uit twee fases bestaat: eerst moet de klacht worden ingediend bij de bank en indien de consument het niet eens is met de reactie van de bank, kan hij de klacht indienen bij de klachtenservice van de bank.

3.10 In het onderhavige geval heeft de consument de klacht aanvankelijk in het najaar van 2020 bij de bank ingediend en geen reactie ontvangen, maar vervolgens in april 2021 de klacht bij Kifid ingediend. Op 11 juni 2021 heeft hij aan Kifid doorgegeven dat hij aan zijn klacht wilde toevoegen dat de registratie uit het BKR verwijderd moet worden. Omdat de consument de klachtprocedure van de bank nog niet afgerond had, heeft Kifid de klacht en de bijbehorende stukken, waaronder genoemd bericht van 11 juni 2021, doorgestuurd naar de bank.

3.11 Op 10 augustus 2021 heeft de klachtenservice van de bank gereageerd op de Kifidklacht en bijbehorende stukken van de consument. In de reactie van de klachtenservice wordt benoemd dat de consument verwijdering van de BKR-registraties gevraagd heeft.

3.12 De klacht is dus voorgelegd aan de bank zonder de klacht over de BKR-registraties en, na tussenkomst van Kifid, voorgelegd bij de klachtenservice met de klacht over de BKR-registraties. De commissie is van oordeel dat de interne klachtprocedure van de bank daarmee doorlopen is. De klacht over BKR is dan ook behandelbaar. Voor zover de bank meende dat de consument de klacht niet kon uitbreiden toen hij zijn klacht (via Kifid) voorlegde bij de klachtenservice, had de bank hem daar direct op moeten wijzen. Het kan op dit moment in elk geval niet leiden tot niet-behandelbaarheid van de klacht over de BKR-registraties.

De BKR-registraties

3.13 De consument heeft gesteld dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden. Toen de bank hierop reageerde dat de consument op geen enkele wijze gemotiveerd heeft waarom de BKR-registraties verwijderd moeten worden, heeft de consument zijn standpunt als volgt toegelicht. Volgens de consument had de BKR-registratie nooit mogen plaatsvinden omdat het krediet dat geregistreerd is, onrechtmatig tot stand is gekomen. Daarom wil hij dat alle BKR-registraties op zijn naam verwijderd worden.

3.14 Ten aanzien van het krediet uit 2005 is hiervoor geconcludeerd dat de klacht over de rechtmatigheid van (de totstandkoming van) het krediet wordt afgewezen. Bovendien is het krediet uit 2005 in 2008 al beëindigd en zijn er geen actieve BKR-registraties voor dit product. Voor het krediet uit 2005 kan de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties om die redenen niet worden toegewezen.

3.15 De bank heeft wel BKR-registraties geplaatst ten aanzien van het krediet uit 2008 en ten aanzien van de roodstandfaciliteit. De consument heeft echter niet gesteld dat die kredietfaciliteiten onrechtmatig tot stand gekomen zijn en ook niet dat er een andere grond is voor verwijdering van die registraties. De bank heeft gesteld dat de registraties technisch juist geplaatst zijn en de consument heeft dit niet betwist. Uit de uiteenzetting van het verloop van de betalingen en brieven maakt de commissie ook op dat de registraties technisch juist geplaatst zijn, zie overwegingen 2.4 en 2.5. De consument heeft bovendien niet gesteld dat hij een concreet belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties (slechts in het algemeen dat hij beperkt wordt op de financiële markten) of andere aanknopingspunten gegeven voor een belangen-afweging. De commissie is daarom ook niet van oordeel dat de registraties verwijderd moeten worden na het maken van een belangenafweging. De vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties wordt dan ook afgewezen.

De klachtbehandeling

3.16 In overweging 2.9 zijn de klachten van de consument over de klachtbehandeling weergegeven. De bank heeft betwist dat de klachtbehandeling tekortschoot en onder meer aangevoerd dat de consument meerdere keren niet meer van zich liet horen. Zo heeft de bank na ontvangst van de klacht meermaals de consument geprobeerd te bellen en hem vervolgens een brief gestuurd met het verzoek om contact op te nemen als zijn klacht nog aan de orde was. Wel heeft de bank bevestigd dat zij de klacht niet (meer) in haar bezit had nadat Kifid de klacht doorgestuurd had naar de bank. De consument is toen verzocht zijn klacht opnieuw in te dienen. De consument heeft op zijn beurt betwist dat de bank geprobeerd heeft hem te bellen en dat hij brieven niet beantwoord heeft.

3.17 Het staat voor de commissie vast dat de klachtenprocedure niet vlekkeloos verlopen is. Ook is te begrijpen dat dit hinderlijk geweest is voor de consument. Aangezien de bank een brief gestuurd heeft waarin opgenomen is dat zij de consument niet kon bereiken, staat echter ook vast dat de bank in elk geval geprobeerd heeft in contact te treden met de consument over zijn klacht. Dat de bank de klacht niet meer in haar bezit had nadat Kifid de klacht doorgestuurd had, is bijzonder te noemen. Dit en andere moeizaamheden in de communicatie met de bank maken echter niet dat de vorderingen van de consument kunnen worden toegewezen. Er is namelijk geen verband met de vorderingen tot schadevergoeding of beëindiging van de producten van de consument. De vordering tot het geven van excuses kan ook niet worden toegewezen, omdat excuses rechtens niet afdwingbaar zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 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 wet- en regelgeving

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.