Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0424

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	17 mei 2024
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

Samenvatting

BKR-registratie (3-code en werkelijke einddatum). De consument heeft na raadpleging van het CKI van het BKR gezien dat aan zijn naam en het destijds bij de bank afgesloten doorlopend krediet naast de A2-code ook een 3-code en een werkelijke einddatum was gekoppeld. Dit terwijl hij de met de bank afgesloten betalingsregeling nakomt. De bank heeft de consument desgevraagd laten weten dat sprake was van een onterechte codering en deze verwijderd. De consument heeft gevorderd dat de bank de werkelijke einddatum alsnog in het CKI laat plaatsen. De bank heeft dit gemotiveerd betwist. Daarnaast heeft de consument gevraagd of het mogelijk is een regeling tegen finale kwijting af te spreken. De commissie is van oordeel dat de bank op terechte gronden de 3-code en de werkelijke einddatum heeft laten verwijderen. Daarnaast heeft de bank afdoende toegelicht op welke manier een regeling tegen finale kwijting tot stand kan komen en is zij niet tot meer gehouden. Dit leidt ertoe dat de klacht ongegrond worden geacht en de daarop gebaseerde vordering worden afgewezen.

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 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 heeft in 2007 bij de bank samen met zijn toenmalige echtgenote een doorlopend krediet afgesloten met een limiet van € 25.000,-.

2.2 Vanwege achterstanden in de maandbetalingen heeft de bank de volgende coderingen in het Centraal Kredietinformatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (hierna: BKR) laten opnemen:
Een A-code (achterstand) per 1 april 2011 en
Een 2-code (opeising) per 27 januari 2016.

2.3 De consument heeft in 2023 zijn gegevens in het CKI van het BKR geraadpleegd en toen gezien dat naast de hiervoor genoemde coderingen, een 3-code (afboeking) per 17 april 2012 was opgenomen en een werkelijke einddatum per 19 januari 2019.

2.4 De consument heeft met de bank en haar incassopartner over de 3-code en de werkelijke einddatum gecorrespondeerd. De consument heeft de bank in zijn brief van 29 september 2023 geschreven:
(...) Nu het mogelijk is om online de BKR-gegevens uit het CKI-register op te vragen blijkt dat bij de man [de consument] *de werkelijke einddatum '19-02-2019" staat en bij de vrouw "Niet beëindigd". Zie uittreksel CKI register waaruit dat blijkt.*

Waarom staat bij de man een einddatum en bij de vrouw niet? Deze registratie heeft nadelige gevolgen voor mijn voormalige echtgenote bij het verlengen van haar hypotheek in december 2024. Graag verneem ik van u de redengeving.

Indien u echter geen verklaring heeft waarom bij de vrouw geen einddatum staat, dan verzoek ik u met terugwerkende kracht bij haar de einddatum van 19-02-2019 in het CKI register te vermelden. (...)"

2.5 De bank heeft de consument hierop bericht dat de vordering in behandeling is bij haar incassopartner en dat deze namens de bank zal reageren. In de mail van de incassopartner van de bank van 9 oktober 2023 staat hierover:
"(...) Uw e-mail hebben wij doorgestuurd gekregen van de ING bank ter beantwoording.
U vraagt zich af waarom er bij u wel een einddatum staat en bij uw ex-partner niet. Allereerst willen wij u melden, dat wij niets over uw ex-partner kunnen en mogen melden.
Wij hebben derhalve gekeken, waarom u wél een einddatum heeft staan. In het uittreksel wordt vermeld dat het contractnummer [nummer] betreft. Dit is het contractnummer dat hoort bij dossier [nummer], waar nog een bedrag openstaat en waar u maandelijks aflost. De einddatum die wordt vermeld, is dan ook onterecht en helaas moeten wij u melden dat deze einddatum zal worden verwijderd. (...)"

2.6 De werkelijke einddatum is vervolgens verwijderd. Ingevolge de per 27 januari 2017 afgesproken betalingsregeling wordt maandelijks € 50,- betaald. De huidige vordering bedraagt € 15.108,99 exclusief lopende rente en kosten.

2.7 De bank heeft de 3-code tijdens deze procedure laten verwijderen.

De klacht en vordering

2.8 De klacht van de consument bevat twee delen. Het eerste deel van de klacht is gericht op de 3-code en de werkelijke einddatum. De consument klaagt erover dat het voor hem niet duidelijk is geworden waarom destijds de 3-code en de werkelijke einddatum zijn geplaatst, ook niet na de reactie van de incassopartner. De consument vraagt zich ook af of de incassopartner van de bank bevoegd was om de 3-code en de werkelijke einddatum te laten verwijderen. De consument schrijft in het klachtformulier te vermoeden dat de bank in 2019 met het laten opnemen van de werkelijke einddatum tot de conclusie is gekomen dat aflossing zelfs op de lange termijn onhaalbaar is en besloten heeft een einddatum op te nemen, hetgeen volgens de consument getuigt van gezond verstand en van realiteitszin. De consument vordert dat de werkelijke einddatum in zijn dossier weer wordt vermeld.

2.9 Het tweede onderdeel van de klacht van de consument is gericht op het onderzoeken van de mogelijkheid de kredietovereenkomst te beëindigen. Het krediet, waarvan ongeveer € 15.000,- is benut, is destijds aangevraagd en gebruikt voor consumptieve doeleinden. De huidige betalingsregeling wordt door de consument en zijn toenmalige echtgenote betaald, aldus de consument. Deze regeling loopt al geruime tijd. De consument voert aan dat hij vanwege zijn pensioensituatie niet in staat is het openstaande bedrag geheel te betalen waardoor hij teruggeworpen wordt tot levenslang betalen. Hij wil graag in overleg met de bank over het afboeken van het krediet tegen finale kwijting.

2.10 Over de ontstane betalingsproblemen merkte de consument op dat deze destijds zijn ontstaan toen zijn inkomen als gevolg van de kredietcrisis wegviel. De consument voerde een eigen detacheringsbedrijf waarbij professionals werden geplaatst bij ondernemingen in de financiële sector. Vanwege de crisis droogde de vraag naar professionals op. Hiernaast is de consument ziek geworden en heeft zijn herstel enige tijd in beslag genomen. Het lukte de consument niet meer om werk te vinden. Vanaf 2019 ontvangt hij pensioen. De consument moest vanwege zijn echtscheiding de voormalige echtelijke woning verlaten en is uitgeweken naar Zuid-Frankrijk omdat hij in Nederland geen woonruimte kon vinden. De consument stelt thans een studio te huren waarvan de huur te vergelijken is met de huur in de sociale sector in Nederland. Hij stelt niet over enig bezit te beschikken.

2.11 De consument heeft als reactie op het verweer van de bank een financieel jaaroverzicht van de ING over 2012 ingestuurd.

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

Inleiding

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht voor wat betreft het onderdeel over de coderingen moet worden afgewezen. Voor wat de consument heeft opgemerkt over het treffen van een regeling tegen finale kwijting, heeft de bank naar het oordeel van de commissie de consument voldoende geïnformeerd. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht. Daarbij merkt de commissie op dat geen oordeel gegeven kan worden over eventuele registraties van de ex-partner van de consument omdat door haar in dit kader geen klacht bij Kifid is ingediend.

Wijziging van de coderingen in het CKI

3.2 De commissie stelt vast dat in het Algemeen Reglement CKI (hierna: het reglement) de rechten en verplichtingen tussen de bank en het BKR zijn neergelegd. Ingevolge dit reglement[1] kan de bank, zoals in dit geval, een onterechte codering laten verwijderen. Het staat immers vast dat de betalingsregeling van € 50,- per maand niet is gewijzigd en door de consument wordt nagekomen. Van een afboeking (3) en/of een beëindiging van de overeenkomst is dan ook geen sprake. De door consument geuite veronderstelling hierover, maakt dit niet anders.

3.3 De commissie stelt voorts vast dat de bank via haar incassopartner onder aanbieding van haar excuses heeft uitgelegd dat de coderingen onterecht waren en de reden daarvan niet meer is te achterhalen. Anders dan de consument veronderstelt, is de bank niet tot meer of iets anders gehouden. Daarnaast is het aan de bank om te bepalen op welke manier zij haar verplichtingen jegens BKR wil inrichten zoals de uitbesteding daarvan aan haar incasso-partner. Het is vanwege dit alles dat de vordering van de consument tot het laten opnemen van de werkelijke einddatum in het CKI, wordt afgewezen. Een werkelijke einddatum kan immers pas geplaatst worden als de schuld van de consument geheel is afgelost of een regeling tegen finale kwijting is overeengekomen en nagekomen. Dat de bank ten onrechte op enig moment een code 3 en een werkelijke einddatum heeft laten registreren is onzorgvuldig. Dat maakt echter niet dat de bank alsnog een werkelijke einddatum moet registreren. Daarmee zou immers een onjuiste registratie in het CKI zichtbaar zijn en dat is in strijd met de bedoeling van het registratiesysteem waarbij kredietverstrekkers een correct inzicht hebben in het betaalverleden van de consument.

[1] zie artikel 10 van het reglement waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak staat.

3.4 De bank heeft over het verzoek van de consument om te onderzoeken of een regeling tegen finale kwijting kan worden getroffen, opgemerkt dat het de consument te allen tijde vrij staat haar een dergelijk verzoek te doen. De bank heeft daarnaast toegelicht dat dit kan met een (grote) betaling ineens, een betalingsregeling voor een vooraf afgesproken duur of een combinatie van deze mogelijkheden, aldus de bank. Een afspraak kan alleen dan tot stand komen als de consument volledige inzage geeft in zijn financiële situatie, zoals IB aangiften, rekeningafschriften en stukken ter onderbouwing van inkomsten en uitgaven. De bank voegt hieraan toe dat als een dergelijke afspraak wordt gemaakt de kwijting met een 3-code samen met een werkelijke einddatum in het CKI van het BKR wordt geregistreerd.

3.5 Over het door de consument ingestuurde jaaroverzicht van 2012 merkt de bank op slechts te kunnen gissen naar de bedoeling van de consument daarmee. Afgezien daarvan herhaalt de bank dat het de consument vrij staat om met haar in contact te treden over een regeling tegen finale kwijting. De commissie is van oordeel dat de bank niet tot meer is gehouden. Het is thans aan de consument om invulling te geven aan zijn verzoek tot overleg hierover.

3.6 De conclusie luidt dat de vordering van de consument tot het laten opnemen van de werkelijke einddatum wordt afgewezen.

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 oktober 2023, 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

Algemeen Reglement CKI

artikel 14
Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

(...)

10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit het CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
(...)