Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-405 d.d. 23 december 2015
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. S. van der Hoorn, secretaris)

Samenvatting

Betalingsachterstanden en BKR-codering. Consument had het volledige beheer van zijn bankzaken aan zijn vader gegeven. Na een aantal jaren heeft Consument ontdekt dat zijn vader zonder toestemming en medeweten van Consument kredieten op naam van Consument had afgesloten. Doordat er betalingsachterstanden bestonden, zijn de gegevens van Consument in het BKR-register opgenomen. Consument vordert dat Aangeslotene zijn BKR-codering ongedaan maakt en met hem een betalingsregeling treft die voor hem financieel haalbaar is. De Commissie is van oordeel dat Consument als meerderjarige zelf verantwoordelijk is voor het beheer van zijn bankzaken en door zelf het beheer uit handen te geven, komen de gevolgen daarvan voor zijn rekening. Aangeslotene kan niet gehouden worden de BKR-coderingen ongedaan te maken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING BANK N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende klachtformulier van 19 november 2014 met bijlagen;
- het e-mailbericht van Consument van 11 oktober 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 maart 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een bankrekening aan. De vader van Consument beheerde zijn bankzaken. Ook nadat Consument in 1998 achttien jaar was geworden, bleef het beheer van zijn bankzaken volledig in handen van zijn vader.

2.2. In mei 2010 heeft Consument geconstateerd dat hij bij Aangeslotene schulden had openstaan. Tussen 2001 en 2003 zijn op naam van Consument twee kredieten, een zogenoemde "kwartaallimiet" en een doorlopend krediet, en een creditcard afgesloten. Op de kredieten stond in totaal een schuld open van € 23.200,- en op de creditcard een schuld van € 2.500,-.

2.3. Op 6 maart 2011 heeft Consument bij de politie aangifte gedaan tegen zijn vader. In het proces-verbaal van de aangifte staat onder meer:
"(…)
Ik doe aangifte van valsheid in geschrifte en fraude. Deze feiten zijn gepleegd door mijn vader (…). Mijn vader beheerde mijn bankzaken. Mijn salaris werd op een rekening gestort en ik kreeg contant geld van mijn vader. Ik wist niet op elke rekening mijn salaris gestort werd, ik wist alleen dat het een rekening was van de Postbank/ING bank. (…)
Ik heb in april 2010 tegen mijn vader gezegd dat ik mijn eigen bankzaken wilde gaan regelen. Mijn vader wilde dit niet (…). Ik heb in mei 2010 naar de ING bank gebeld om mijn bankpas te blokkeren. Ik hoorde van de medewerker van ING bank dat er ook een credit card aan mijn rekening gekoppeld was. (…) Ik wist niets van deze credit card af, ik heb nooit een creditcard aangevraagd en nooit iemand toestemming gegeven om deze voor mij aan te vragen. (…) Ik kwam erachter dat ik een totaalschuld had van ongeveer 26.000,= euro. Ik wist niets van de schulden af. (…) De ING bank wil mij geen inzage geven in mijn bankgegevens van de afgelopen jaren. (…) Ik heb direct mijn rekening laten blokkeren, ook voor het bankieren via internet. (…)"

2.4. Aangeslotene heeft de persoonlijke gegevens van Consument laten opnemen in het BKR-register vanwege achterstallige betalingen op de kredieten die op naam van Consument zijn aangevraagd.

2.5. Consument ondervindt psychische en lichamelijke klachten door de openstaande schulden en de gebeurtenissen die tot het ontstaan van de schulden hebben geleid.

2.6. Tijdens de hoorzitting van 27 maart 2015 hebben partijen afgesproken dat zij zouden proberen om een voor beide partijen aanvaardbare betalingsregeling te treffen en afspraken te maken over het verwijderen van de BKR-registratie.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene de BKR-coderingen laat verwijderen en met Consument een betalingsregeling treft die voor hem financieel haalbaar is.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de grondslag dat Aangeslotene in haar handelwijze ten onrechte geen rekening heeft gehouden met het feit dat Consument slachtoffer is van fraude en hij niet schuldig is aan het ontstaan van de schulden en hij alert heeft gereageerd op het moment dat hij hiermee bekend is geworden. Daarnaast ondervindt Consument hinder van de BKR-coderingen, aangezien hij daardoor geen hypothecaire geldlening kan afsluiten.

3.3. Aangeslotene heeft kort en zakelijk de volgende verweren gevoerd.
Consument heeft een vordering op zijn vader en niet op Aangeslotene. Het is de eigen keuze van Consument geweest om zijn bankzaken volledig door zijn vader te laten beheren. De gevolgen van deze keuze komen voor rekening en risico van Consument.
Bij de aanvraag van het doorlopend krediet is een salarisstrook van Consument overgelegd en op het aanvraagformulier stond een handtekening die overeenkomt met de handtekening van Consument. Als gevolg van tijdsverloop heeft Aangeslotene de ingevulde aanvraagformulieren voor de creditcard en de Kwartaallimiet niet kunnen achterhalen. Aangeslotene beroept zich erop dat Consument de redelijke termijn om te klagen heeft laten verstrijken, waardoor zij niet meer alle bewijsstukken heeft kunnen verstrekken. Daarnaast had Consument veel eerder met de fraude bekend kunnen zijn. Aangeslotene heeft Consument regelmatig rekeningafschriften toegezonden, waaruit Consument had kunnen opmaken dat er op zijn naam kredieten waren afgesloten.

4. Beoordeling

4.1. Vast staat dat Consument zijn vader het volledige beheer heeft gegeven over zijn bankzaken waardoor zijn vader zonder toestemming van Consument kredieten op naam van Consument heeft kunnen afsluiten. Ook heeft de vader van Consument de aan Consument gerichte post van Aangeslotene aan het zicht van Consument kunnen onttrekken, zodat Consument niet eerder op hoogte was van de kredieten. Eveneens staat vast dat er op de kredieten die op naam van Consument zijn afgesloten een betalingsachterstand bestaat, waardoor Aangeslotene de gegevens van Consument heeft laten registreren in het BKR-register.

4.2. De Commissie is van oordeel dat Consument de verantwoordelijkheid draagt voor de openstaande schulden op de kredieten die op zijn naam zijn afgesloten bij Aangeslotene. Consument is als meerderjarige zelf verantwoordelijk voor het beheer van zijn bankzaken. Consument heeft zelf het risico genomen om zijn vader volledige controle te geven over zijn bankzaken, zodat zijn vader zonder instemming en buiten het zicht van Consument kredieten op naam van Consument kon afsluiten. Het had Aangeslotene niet bekend kunnen zijn dat Consument zijn bankzaken volledig uit handen had gegeven en dat Consument niet degene was die de kredieten had aangevraagd. Aangeslotene mocht er dan ook van uitgaan dat de desbetreffende kredieten door Consument waren afgesloten. Hoe betreurenswaardig de situatie van Consument ook is, de gevolgen van het feit dat Consument het beheer van zijn bankzaken volledig aan zijn zicht heeft laten onttrekken, komen voor zijn rekening.

4.3. Aangeslotene heeft aan Consument regelmatig bankafschriften toegezonden. Consument had veel eerder van de kredieten op de hoogte kunnen zijn, indien hij zelf zijn rekeningafschriften had gelezen. Aangezien Consument ook zijn vader in de gelegenheid heeft gesteld de post van Aangeslotene bij hem uit het zicht te houden, heeft Consument zelf de situatie in de hand gewerkt dat hij pas na een aantal jaren de fraude heeft ontdekt.

4.4. De pogingen die Consument en Aangeslotene na de hoorzitting hebben gedaan om tot een schikking te komen, zijn vruchteloos gebleken. Consument wenst directe verwijdering van de BKR-coderingen en is het niet eens met de voorwaarde van Aangeslotene dat de BKR-coderingen pas worden verwijderd indien Consument een jaar de afgesproken betalingsverplichtingen is nagekomen.

4.5. Nu de Commissie van oordeel is dat Consument verantwoordelijk is voor de openstaande schulden van de kredieten die op zijn naam zijn afgesloten en er een betalingsachterstand op het betalen van rente (en aflossingen) is ontstaan, kan Aangeslotene niet gehouden worden de BKR-coderingen ongedaan te maken. Aangeslotene heeft Consument een redelijk aanbod gedaan door de BKR-coderingen ongedaan te willen maken indien Consument gedurende een jaar aan de overeengekomen betalingsverplichtingen heeft voldaan. De Commissie gaat ervan uit dat Aangeslotene bereid is dit aanbod te handhaven.

4.6. De slotsom is dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 https://www.kifid.nl/consumenten/klacht-voor-1-oktober-2014-bij-kifid-ingediend.