Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0508

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	5 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft in januari 2022 geprobeerd een roodstand op zijn rekening aan te zuiveren, maar door technische problemen is die betaling niet verwerkt. Vervolgens is de achterstand geregistreerd in het CKI van BKR en is de vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. Een aantal maanden later werd een aanvraag voor een autoverzekering van de consument afgewezen. De consument heeft daardoor kosten gemaakt. Daarna heeft de bank de BKR-registraties en incassomaatregelen teruggedraaid, omdat met de ontvangst van de betaling vaststond dat de consument in januari 2022 al betaald had. De commissie is van oordeel dat de bank aansprakelijk is voor de kosten die de consument gemaakt heeft. Zijn vordering voor immateriële schadevergoeding wordt wel 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de stukken die beide partijen na de hoorzitting hebben aangeleverd.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam], Specialistenteam Center of Expertise Collections.

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 In het verleden hield de consument een betaalrekening aan bij de bank. Eind 2021 is de betaalrekening opgezegd en opgeheven. De betaalrekening vertoonde toen een debetstand van € 952,-. De consument heeft deze debetstand willen wegwerken door op 8 januari 2022 € 952,- over te maken naar zijn oude betaalrekening bij de bank. Er ging echter technisch iets mis met deze betaling. De consument heeft daarom navraag gedaan bij zijn nieuwe bank, in elk geval op 24 januari 2022. De nieuwe bank reageerde hierop dat het bedrag op zijn oude betaalrekening zou moeten zijn aangekomen.

2.2 De bank heeft per 1 maart 2022 een achterstandscodering geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Op 8 maart 2022 heeft de bank een code 3 geplaatst in het CKI in verband met afboeking van de schuld. De bank heeft de vordering uit handen gegeven aan Incasso-bureau Vesting Finance. Vesting Finance heeft een melding gemaakt bij [naam kredietinformatiebureau], een kredietinformatiebureau.

2.3 Op 10 maart 2022 heeft de huidige bank van de consument hem een bericht gestuurd, waarin opgenomen is:

> *"Just got a response from one of our backend engineers that is working on your case.*
>
> *They figured out what is going on and it is a bit weird. The issue was caused by the Switch service that is enabled on the and of ING and disabled on our end as it has expired. This discrepancy in the statuses caused the funds to get stuck in an infinite bounce between the ING IBAN and the [huidige bank van de consument] one.*
>
> *This should be an easy fix as long as you are okay with re-activating the Switch service temporarily."*

2.4 Eveneens op 10 maart 2022 heeft incassobureau Vesting Finance een brief gestuurd naar de consument, waarin opgenomen is:

> *"U heeft een schuld bij de ING. Het beheer hiervan is aan Vesting Finance overgedragen. Onlangs heeft u hier bericht over gehad van de ING.*
>
> *(…)*
>
> *Totaal verschuldigd € 969,51.*
>
> ***Betalen***
>
> *Wij verzoeken u het totaalbedrag binnen 7 dagen na dagtekening van deze brief over te maken naar rekeningnummer (…)*

BKR

Indien de achterstand nog niet is gemeld bij het BKR, is de ING Bank NV verplicht de betalingsachterstand alsnog aan te melden. Dit betekent dat als het volledig bedrag niet binnen 7 dagen van deze brief is voldaan, de betalingsachterstand bij BKR gemeld zal worden. De melding van een betalingsachterstand kan gevolgen hebben voor onder andere uw toekomstige krediet- en hypotheekaanvragen."

2.5 Op 16 maart 2022 heeft de consument het bedrag van € 969,51 overgemaakt naar Vesting Finance.

2.6 Op 20 juni 2022 heeft de consument een e-mail gestuurd naar de bank, waarin opgenomen is:

"[De huidige bank van de consument] heeft een betaling onderzoek gedaan en die zeggen dat de betaling naar ing is gegaan en ze geven mij de volgende details die ik aan jullie moet overhandigen:

Hi [naam van de consument],

Regarding the missing payment for 952.00 EUR, we have conducted a payment investigation and confirm that the amount has been returned to ING on 2022-05-11.

As the amount is no longer with us, we advise you contact them and provide them with the following information about the transaction: (…)"

2.7 Op 11 juli 2022 heeft de bank gereageerd op de e-mail van de consument van 20 juni 2022, met het verzoek om nadere gegevens te verschaffen. De consument heeft op 14 juli 2022 aan dit verzoek voldaan.

2.8 Op enig moment heeft de consument een nieuwe auto gekocht en die wilde hij op 6 september 2022 verzekeren. De verzekeringsmaatschappij heeft zijn aanvraag automatisch afgewezen, met daarbij de volgende tekst:

*"**Wij verzekeren u niet***

U heeft dus geen Autoverzekering. Wij verzamelen en beoordelen gegevens uit interne- en externe bronnen. Daarmee vormen wij een klantbeeld. Wij gebruiken:

- *De persoonsgegevens en de gegevens over uw Autoverzekering die u aan ons doorgaf.*
- *Informatie over bijvoorbeeld of u eerlijk bent geweest bij een aanvraag van een verzekering of bij het indienen van een schadeclaim.*
- *Informatie waaruit blijkt dat u schulden heeft bij andere merken van Achmea.*

- *Informatie uit interne bronnen, zoals het aantal verzekeringen dat u bij ons heeft afgesloten. Of hoeveel schades u bij ons meldde.*

- *Informatie uit externe bronnen.*

***Bel als u vragen heeft over dit besluit** (…)"*

2.9 Dezelfde dag, op 6 september 2022, heeft de consument de bank verzocht de BKR-registratie te verwijderen. De bank heeft op 7 september 2022 gereageerd dat de BKR-registratie verwijderd wordt. Vesting Finance heeft ervoor gezorgd dat de melding bij [naam kredietinformatiebureau] verwijderd werd, per 30 september 2022.

De klacht en vordering

2.10 De consument beklaagt zich over de BKR-registratie. De consument heeft het bedrag van € 952,- ter aflossing van de debetstand op 8 januari 2022 aan de bank betaald en volgens de consument is die betaling door een fout van de bank niet verwerkt. De betaling stond namelijk op een tussenrekening van de bank, daar kwam de consument na acht maanden achter. In de tussentijd heeft de bank veelvuldig contact gehad met de bank en zijn huidige bank.

2.11 Volgens de consument kon hij door de BKR-registraties zijn auto niet verzekeren en heeft hij daardoor schade geleden. Hij vordert dat de bank de wettelijke rente van acht maanden over het bedrag van € 952,- betaalt, omdat de bank dit bedrag vasthield. Verder heeft de consument zijn auto moeten laten ophalen met een auto ambulance, dat kostte € 500,-. Dat bedrag vordert hij ook van de bank. Daarnaast vordert de consument vergoeding voor de stalling van zijn auto, ten bedrage van € 2.500,01 en een vergoeding van € 7.500,- vanwege grove nalatigheid van de bank, te weten de onrechtmatig gegeven BKR-registratie. De consument kan hierdoor namelijk reputatieschade oplopen.

Het verweer

2.12 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.13 In reactie op de klacht van de consument heeft de bank in de interne klachtprocedure de BKR-registraties verwijderd en Vesting Finance heeft de melding bij [naam kredietinformatiebureau] laten verwijderen. De bank heeft verder aangeboden de wettelijke rente over € 952,- uit coulance aan de consument te vergoeden, maar wijst de klacht van de consument voor het overige af. Volgens de bank staat een BKR-registratie niet in de weg aan het verzekeren van een auto. Bovendien staat volgens de bank niet vast *waarom* de verzekeringsaanvraag is afgewezen. Mogelijk is de verzekeraar aangesloten bij [naam kredietinformatiebureau], een externe partij die zich onder andere bezighoudt met het beoordelen van kredietwaardigheid, maar de bank

heeft geen informatie aan [naam kredietinformatiebureau] verstrekt, dus dat kan haar niet worden aangerekend.

2.14 De bank heeft de BKR-registraties geplaatst en de vordering uit handen gegeven aan incassobureau Vesting Finance omdat de betaling, door toedoen van de huidige bank van de consument, in maart 2022 nog niet ontvangen was door de bank. Die maatregelen waren op dat moment dus terecht.

2.15 Ten aanzien van de vordering van € 7.500,- heeft de bank erop gewezen dat zij daar geen aanleiding toe ziet en dat de vordering niet onderbouwd is.

3. De beoordeling

Te beoordelen vraag

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank een fout gemaakt heeft in de verwerking van de betaling van de consument, en of hij daardoor schade geleden heeft. De commissie is van oordeel dat de bank aansprakelijk is voor de schade van de consument en licht dat als volgt toe.

De verwerking van de betaling

3.2 Omdat de consument gesteld heeft dat zijn betaling uit januari 2022 niet bij de bank is aangekomen door toedoen van de bank, is de eerste vraag of de bank in dit verband een fout gemaakt heeft.

3.3 De consument heeft gesteld dat de BKR-registraties ten onrechte geplaatst zijn, omdat hij op 8 januari 2022, dus ongeveer twee maanden voordat de code A en code 3 geplaatst werden, de betaling van € 952,- verricht heeft voor het wegwerken van de debetstand. Volgens de consument is dit bedrag niet correct verwerkt door een fout van de bank. Oftewel: als de bank de betaling direct verwerkt zou hebben, zou de bank volgens de consument geen BKR-registraties hebben geplaatst. De bank heeft betwist dat de mislukte verwerking van de betaling van € 952,- aan de bank te wijten is en heeft aangevoerd dat die betaling niet goed verwerkt is als gevolg van een fout van de huidige bank van de consument.

3.4 Omdat de consument gesteld heeft dat de transactie van € 952,- mislukt is door een fout van de bank, is het aan hem om deze stelling, bij gemotiveerde betwisting door de bank, te bewijzen (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering, zie de bijlage). Ter onderbouwing van zijn stelling heeft de consument zijn e-mail van 20 juni 2022 aan de bank overgelegd (zie overweging 2.6). De bank heeft een bericht overgelegd dat de consument in de interne klachtprocedure naar de bank gestuurd heeft (zie overweging 2.3). Het betreft een bericht van de huidige bank van de consument, waarin vermeld is dat de betaling mislukt is doordat de ‘Switch service’ (de commissie verstaat: ‘Overstapservice’) ingeschakeld is door de bank, maar

uitgeschakeld is door de huidige bank van de consument.

Dit bericht van de huidige bank van de consument maakt aannemelijk dat de betaling mislukt is doordat de huidige bank van de consument de Overstapservice uitgeschakeld heeft. Wat daar ook van zij: er is in elk geval geen informatie beschikbaar waaruit volgt dat de betaling mislukt is door een fout van de bank. Voor de commissie is hierdoor niet komen vast te staan dat de betaling van € 952,- mislukt is door een fout van de bank.

De BKR-registraties en incassomaatregelen

3.5 De volgende vraag is of de bank BKR-registraties mocht plaatsen en incasso-maatregelen mocht nemen. De bank heeft gesteld dat zij dit gedaan heeft omdat pas op 11 mei 2022 de betaling van € 952,- ontvangen is. Voor die tijd zijn de registraties geplaatst en is de vordering uit handen gegeven aan Vesting Finance. De bank heeft toegelicht dat de consument weliswaar zei dat hij in januari 2022 al betaald had, maar dat, totdat de betaling ontvangen werd door de bank, dat onvoldoende was. Het komt namelijk regelmatig voor dat klanten zeggen dat ze betaald hebben, maar in werkelijkheid niet betaald hebben. Zonder de betaling ontvangen te hebben, was de bank dus niet bereid om de registraties tegen te houden.

3.6 Tijdens de zitting is de bank gevraagd aan te tonen wanneer de bank de betaling ontvangen heeft. De bank heeft dit gedaan met een betaalafschrift van 11 mei 2022. Daarmee staat voor de commissie vast dat de betaling op 11 mei 2022 ontvangen is en dat de bank de achterstand en afboeking dus mocht registreren in het CKI en dat de vordering uit handen gegeven mocht worden aan Vesting Finance. De consument heeft, in reactie op de informatie van de bank na de zitting, nog een tweede overboeking overgelegd, van 2 januari 2022. De consument vindt dat de bank ook van de betaling van 2 januari 2022 moet aantonen of die ontvangen is. De bank heeft hierop gereageerd dat de betaling van 2 januari 2022 niet ontvangen is door de bank. De consument heeft vervolgens gereageerd dat de bank nader onderzoek moet doen naar de betaling van 2 januari 2022, de enkele ontkenning van de bank vindt hij onvoldoende.

3.7 Ten aanzien van de overboeking van 2 januari 2022 merkt de commissie het volgende op. Ten eerste is de bank de ontvangende partij en kan zij *niet* aantonen dat een betaling *niet* ontvangen is. Zij kan alleen aantonen wanneer iets *wel* ontvangen is. Ten tweede heeft de consument aanvankelijk gesteld dat hij op 8 januari 2022 betaald heeft, en heeft hij hierover aan de bel getrokken bij de bank en bij zijn huidige bank. De commissie gaat ervan uit dat, zodra de betaling eenmaal ontvangen was bij de bank (op 11 mei 2022), er geen aanleiding was om ervoor te zorgen dat *ook* de andere betaling bij de bank ontvangen werd. De consument was immers geen klant meer bij de bank, en zou die betaling dan weer moeten terugboeken naar zijn huidige bank.

De consument heeft ook niet gesteld dat hij geprobeerd heeft om zowel de betaling van 2 januari 2022 als de betaling van 8 januari 2022 te voltooien. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat een van de twee betalingen mogelijk eerder dan op 11 mei 2022 ontvangen is.

3.8 De conclusie ten aanzien van de BKR-registraties is dan ook dat die geplaatst mochten worden op respectievelijk 1 en 8 maart 2022. Ook mocht de bank de vordering uit handen geven aan het incassobureau.

Gevolgen van de maatregelen van de bank

3.9 De consument heeft gesteld dat hij door de BKR-registraties zijn auto niet kon verzekeren en dat hij daardoor materiële schade geleden heeft. Volgens de bank zijn de kosten echter niet veroorzaakt door de BKR-registraties, omdat de verzekeringsmaatschappij waar de consument de autoverzekering aangevraagd heeft, geen toegang heeft tot het CKI van Stichting BKR. De consument heeft hierop gereageerd dat de bank ook een melding gemaakt heeft bij Vesting Finance en dat Vesting Finance een melding gemaakt heeft bij [naam kredietinformatiebureau]. Voor de consument maakt het niet zo veel uit wie de melding gemaakt heeft, maar vanuit zijn perspectief is de bank hier verantwoordelijk voor.

3.10 De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties op zichzelf er niet voor gezorgd hebben dat de consument zijn auto niet kon verzekeren. De verzekeringsmaatschappij had immers geen inzage in de BKR-registraties. Wel staat vast dat de bank de vordering op de consument op of voor 10 maart 2022 heeft overgedragen aan Vesting Finance en dat Vesting Finance handelt namens (en dus in feite als hulppersoon van) de bank. Ook staat vast dat Vesting Finance melding gemaakt heeft bij [naam kredietinformatiebureau], op 14 maart 2022. De consument heeft gesteld dat de verzekeringsmaatschappij een kredietcheck uitgevoerd heeft bij [naam kredietinformatiebureau] en op basis daarvan de aanvraag afgewezen heeft. De bank heeft betwist dat de aanvraag om die reden afgewezen is, aangezien in de reactie van de verzekeringsmaatschappij meerdere mogelijke redenen genoemd worden. Hier staat echter tegenover dat Vesting Finance melding gemaakt heeft bij [naam kredietinformatiebureau] en dat dit een organisatie is die zich bezighoudt met kredietwaardigheid. Bovendien is opvallend dat de consument, na afwijzing van de verzekering, zelf achterhaald heeft dat zijn gegevens bij [naam kredietinformatiebureau] gemeld waren. Er is verder geen enkele aanleiding om aan te nemen dat er een andere reden was voor de verzekeringsmaatschappij om de aanvraag af te wijzen, terwijl tussen partijen niet in geschil is dat een melding bij [naam kredietinformatiebureau] de aanvraag van een dergelijke verzekering kan bemoeilijken. Naar het oordeel van de commissie moet het er daarom voor gehouden worden dat de verzekeringsmaatschappij op basis van de informatie van [naam kredietinformatiebureau] de aanvraag afgewezen heeft.

3.11 Nadat de verzekeringsaanvraag werd afgewezen, heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Daarna zijn de BKR-registraties en de [naam krediet-informatiebureau]-melding verwijderd. De bank heeft gesteld dat, zodra de betaling van de consument ontvangen was, de BKR-registraties en [naam kredietinformatiebureau]-melding verwijderd zijn, omdat die onterecht geplaatst waren. De betaling die de bank op 11 mei 2022 ontvangen heeft, was immers de betaling van de consument uit januari 2022. Die was alleen door een technisch probleem niet geslaagd, maar de consument had op tijd betaald.

3.12 De commissie is van oordeel dat (namens) de bank de BKR-registraties en [naam kredietinformatiebureau]-melding eerder verwijderd hadden moeten worden. De consument heeft immers op 20 juni en 14 juli 2022 contact gehad met de bank, en naar voren gebracht dat de betaling op 11 mei 2022 verwerkt zou moeten zijn. Nu vaststaat dat de betaling inderdaad op 11 mei 2022 ontvangen is, en de consument in juni en juli 2022 in contact met de bank verband heeft gelegd met zijn eerdere betaling in januari 2022, is de commissie van oordeel dat de bank op dat moment de BKR-registraties en [naam kredietinformatiebureau]-melding had moeten verwijderen. Nu de bank dat niet gedaan heeft, is zij aansprakelijk voor de schade die de consument geleden heeft door de [naam kredietinformatiebureau]-melding toen die nog actief was. De commissie merkt hierbij op dat de [naam kredietinformatiebureau]-melding ook niet kort na de melding van de consument op 6 september is verwijderd. Uit het door de bank overgelegde bericht van [naam kredietinformatiebureau] volgt dat het toen nog tot 30 september 2022 heeft geduurd voor die registratie is verwijderd.

Materiële schade

3.13 Eerder heeft de bank al toegezegd de wettelijke rente (afgerond € 15,-) aan de consument te willen vergoeden. Het is de commissie niet gebleken dat dit bedrag al is overgemaakt, zodat de bank veroordeeld zal worden alsnog te doen. De consument heeft verder gesteld dat hij zijn auto heeft laten ophalen tegen een vergoeding van € 500,- en dat hij zijn auto heeft laten stallen tegen een vergoeding van € 2.500,01. De commissie is van oordeel dat er op zichzelf voldoende verband bestaat tussen het niet tijdig verwijderen van de registratie bij [naam kredietinformatiebureau] en de ontstane schade. Doordat de door de consument gekochte auto op dat moment niet verzekerd kon worden, moest deze kennelijk tijdelijk ergens opgeslagen worden, en naar een locatie worden getransporteerd.

3.14 De bank heeft niet weersproken dat de consument € 500,- aan ophaalkosten heeft betaald en € 2.500,01 voor de huur van een pakhuis aan [adres] in [plaatsnaam]. De commissie moet dan ook uitgaan van de juistheid hiervan. De commissie zal de bank dan ook veroordelen tot betaling van deze bedragen van € 500,- en € 2.500,01 aan de consument.

Immateriële schade

3.15 Verder heeft de consument schadevergoeding gevorderd wegens grove nalatigheid van de bank, ten bedrage van € 7.500,-. Voor immateriële schadevergoeding is echter alleen plaats in de gevallen die genoemd zijn in artikel 6:106 BW (zie de bijlage). De commissie is van oordeel dat de klacht niet gevat kan worden onder een van die gronden. Voor wat betreft de in artikel 6:106 onder b BW genoemde grond overweegt de commissie nog dat de commissie zich kan voorstellen dat de consument door het gehele voorval ergernis en stress heeft ervaren, maar niet in die mate dat dit een immateriële schadevergoeding rechtvaardigt. De vordering van € 7.500,- wordt dan ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 3.015,01 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 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 april 2022, 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:106

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;

b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;

c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.