Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0263

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	31 maart 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel de consumenten genoemd
Tegen	De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Schade door BKR-registratie. De consumenten stellen dat zij schade hebben geleden, doordat de bank heeft verzuimd hen te informeren over de BKR-registratie. Hierdoor is een hypotheekaanvraag afgewezen en hebben zij – na verwijdering van de BKR-registratie – tegen een hogere rente moeten lenen. De commissie wijst de vordering af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 Op 28 oktober 2016 heeft consument 2 zich bij de bank als borg verbonden aan een schuld van zijn onderneming (hierna: de onderneming), tot een bedrag van maximaal € 150.000,-.

2.2 Op 6 juli 2017 heeft consument 2 zich wederom als borg verbonden aan een schuld van de onderneming, ditmaal voor een bedrag van maximaal € 25.000,-.

2.3 Op 15 oktober 2018 heeft de bank de aan de onderneming verstrekte financieringen in zijn geheel opgeëist, omdat de activiteiten van de onderneming zonder instemming van de bank zouden zijn overgeheveld naar een andere entiteit.

2.4 Op 17 oktober 2018 heeft de bank consument 2 een brief verzonden. In deze brief schrijft de bank het volgende:

"(…) U bent daarbij ook betrokken, omdat u zich blijkens onderhandse akte (…) jegens onze bank als borg heeft verbonden (…), tot een maximumbedrag van € 150.000,00 te vermeerderen met renten en kosten. Tevens heeft u zich aanvullend als borg verbonden (…) tot een maximumbedrag van € 25.000,00.

Op dit moment is nog niet met zekerheid te zeggen of de bank u daadwerkelijk zal moeten aanspreken. Zodra hierover meer duidelijkheid te geven is kom ik bij u op de zaak terug. Vooralsnog moet onze bank op dit punt alle rechten voorbehouden.

Voor de goede orde wijs ik u op het volgende. Onze bank heeft de verplichting om in bepaalde gevallen een betalingsachterstand te melden bij het Bureau Krediet Registratie. Deze verplichting is ook van toepassing op borgtochten. Dit betekent dat onze bank verplicht is om bij niet tijdige betaling van het uit hoofde van de borgtocht verschuldigde bedrag binnen de in onze brief opgenomen termijn, een betalingsachterstand bij BKR te melden. Melding van een betalingsachterstand kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag en aanvraag voor een nieuw mobiel telefoonabonnement. (…)"

2.5 Omstreeks januari 2019 is op naam van consument 2 een 2-codering (opeising)-geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.6 Op 18 december 2019 heeft tussen de bank en consument 2 een gesprek plaats-gevonden over het terugbetalen van de borg. Daarbij is afgesproken dat de consumenten uiterlijk 1 februari 2020 met een plan zouden komen om de openstaande schuld af te lossen. De consumenten hebben toen niets meer van zich laten horen.

2.7 Op 23 maart 2021 heeft de bank de consumenten aangeschreven, omdat de borg nog altijd niet was voldaan.

2.8 In een e-mail van 21 juni 2021 aan consument 2 schrijft Rabobank het volgende aan consument 2:

"(…) Zoals ik u tijdens ons gesprek heb medegedeeld, is het standpunt van Rabobank dat u verplicht bent de volledige borgstellingen à EUR 175.000 te voldoen. Wij kunnen overleggen over de wijze waarop u dit bedrag wenst te voldoen, maar de hoogte van dit bedrag staat vast. Na ons overleg heeft u van mij de gelegenheid gekregen uw opties te bespreken met uw accountant, teneinde een voorstel te kunnen doen. Ik constateer echter dat een voorstel tot afwikkeling ontbreekt.

Met het ontbreken van een voorstel van uw kant, resteren de volgende twee opties die ik u eerder ook mondeling heb toegelicht:
1. U verkoopt uw woning in overleg met Rabobank; of
2. Rabobank maakt gebruik van haar executierechten als hypotheekhouder.
In beide gevallen wordt de opbrengst aangewend voor de voldoening van de hypothecaire schulden en komt een eventueel surplus aan u toe.

Alle belangen (van u en Rabobank) zijn m.i. het meest gebaat bij route 1. Wij maken dan in onderling overleg afspraken over het verkooptraject en bijbehorende termijnen. Hierbij wordt vanzelfsprekend rekening gehouden met uw omstandigheden, zoals het vinden van nieuwe woonruimte. Indien u niet wil meewerken aan route 1, resteert route 2. Rabobank zal dan overgaan tot het uitwinnen van haar rechten. Dit betekent kortweg, een executieverkoop. Vooralsnog hoop ik dat het niet zover hoeft te komen.

Met inachtneming van het voorgaande, hoor ik graag binnen zeven dagen na heden of u en uw echtgenote zich willen inzetten voor route 1. In dat geval maak ik graag een vervolgafspraak met u over de invulling hiervan. (…)"

2.9 De consumenten hebben er vervolgens voor gekozen hun huis te verkopen.

2.10 In maart 2022 is de vordering aan de bank voldaan. Op dat moment is een werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

2.11 De consumenten hebben op 3 juni 2022 verwijdering verzocht van de BKR-registratie, omdat deze hen belemmerde bij de aanschaf van een nieuwe woning.

2.12 De bank is op 22 juni 2022 overgegaan tot verwijdering van de BKR-registratie.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 13.578,60.

2.14 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank had hen op de hoogte moeten stellen van de BKR-registratie. De bank heeft de consumenten geadviseerd om hun huis te verkopen, maar daarbij is niet medegedeeld dat het door de BKR-registratie niet mogelijk was om een nieuw huis te kopen. Als de consumenten dat hadden geweten, dan hadden zij het bedrag van € 175.000,- van een vriend geleend en hadden zij hun huis niet verkocht. Doordat de bank ten onrechte heeft nagelaten de consumenten hierop te wijzen, worden de consumenten nu geconfronteerd met een hogere rente voor hun hypothecaire geldlening. Zij lijden hierdoor een bedrag van € 13.578,60 aan schade.

Het verweer

2.15 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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank gehouden is de door de consumenten gestelde schade te voldoen. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe niet gehouden. Deze beslissing zal hieronder worden toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat op grond van artikel 13 lid 4 van het Algemeen Reglement CKI de vooraankondiging niet van toepassing is op de registratie van een bijzonderheidscode. Op de bank rustte dan ook geen verplichting om consument 2 voorafgaand aan het plaatsen van de 2-codering op de hoogte te stellen. De consumenten betwisten ook niet dat de bank de borg heeft opgeëist. De BKR-registratie voldoet dan ook aan de daaraan gestelde vereisten, zodat deze technisch juist is.

3.3 De commissie ziet zich vervolgens voor de vraag gesteld of de bank desondanks gehouden is de gestelde schade te voldoen. De bank stelt hiertoe dat zij consument 2 per (aangetekende) brief en e-mail van 9 januari 2019 heeft geïnformeerd over het feit dat een BKR-registratie zou worden geplaatst, indien niet binnen twee weken zou worden betaald. Op 13 mei 2019 heeft de bank een e-mail naar consument 2 verzonden, waarin wordt medegedeeld dat inmiddels een BKR-registratie is geplaatst., aldus de bank. De consumenten stellen dat zij de brief nooit hebben ontvangen en met betrekking tot de e-mail van 9 januari 2019 geven zij aan dat deze mogelijk in de spam is terechtgekomen. De consumenten stellen dat zij pas eind 2019 op de hoogte zijn geraakt van het feit dat het bedrag van consument 2 werd gevorderd en dat zij vervolgens pas in maart 2021 weer een e-mail van de bank hebben ontvangen.

3.4 De commissie maakt uit de stellingen van de consumenten op dat zij *in ieder geval* op 18 december 2019 op de hoogte waren van het feit dat de bank consument 2 had aangesproken uit hoofde van de borgstelling. De consumenten verklaren dat zij vervolgens zelf niets meer van zich hebben laten horen, ondanks de gemaakte afspraak dat zij uiterlijk 1 februari 2020 met een oplossing zouden komen. De consumenten waren reeds in oktober 2018 gewaarschuwd voor het feit dat een BKR-registratie zou worden geplaatst, als niet aan de betalingsverplichting zou worden voldaan. Zelfs als de consumenten de brieven en e-mailberichten van 9 januari 2019 en 13 mei 2019 niet zouden hebben ontvangen, hadden zij reeds op grond daarvan kunnen en moeten weten dat mogelijk sprake was van een BKR-registratie en dat dit een belemmering zou vormen voor het afsluiten van een lening. Voor zover de e-mailberichten in de spam zijn terechtgekomen is dit een omstandigheid die voor rekening en risico van de consumenten komt. Dit kan niet aan de bank worden tegengeworpen. Naar het oordeel van de commissie kunnen de consumenten niet aan de bank verwijten dat zij niet op de hoogte waren van de BKR-registratie en dat zij daardoor geen hypothecaire geldlening konden afsluiten.

3.5 De commissie merkt ten overvloede nog op dat de bank de (terecht geplaatste) BKR-registratie op eerste verzoek van de consumenten heeft verwijderd. De bank heeft de BKR-registratie 19 dagen na het verzoek verwijderd, waardoor de consumenten alsnog een hypothecaire geldlening hebben kunnen afsluiten. Naar het oordeel van de commissie is dit geen onredelijk lange termijn en is de bank hiermee tegemoet-gekomen aan de belangen van de consument.

3.6 Gezien het voorgaande rust op de bank geen aansprakelijkheid voor de door de consumenten gestelde schade. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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