

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0191

(mr. R. Imhof, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	6 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	de Volksbank N.V., handelend onder de naam RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve BKR-registratie (bijzonderheidscode 2) op haar naam in het CKI en vordert verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank ten onrechte de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen doordat de consument niet in verzuim was met de nakoming van een getroffen betalingsregeling en de vordering daarmee door de bank ten onrechte is opgeëist. De bank dient de bijzonderheidscode 2 uit het CKI te verwijderen. De vordering wordt toegewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar echtgenoot de heer [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 2], behandelaar beroepszaken en mevrouw [naam 3], medewerker Klachtenmanagement.
- 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 2008 hebben de consument en haar toenmalige partner (hierna ook: de ex-partner) bij de bank een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) afgesloten.

De bank heeft de lening in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

- 2.2 Begin 2015 is er als gevolg van financiële tegenslagen bij de consument en de ex-partner achterstand in de betaling van de maandtermijnen van de lening ontstaan. De consument en de ex-partner hebben verschillende betalingsregelingen met de bank getroffen. In oktober 2015 hebben de consument en de ex-partner de achterstand voldaan. In augustus 2018 is er opnieuw een betalingsachterstand ontstaan. Omdat de consument en de ex-partner niet aan hun betalingsverplichtingen konden voldoen, hebben de consument en haar ex-partner eind 2018 hun woning verkocht. Na de verkoop is er een restschuld van € 16.708,34 ontstaan.
- 2.3 In de periode hierna is er enige tijd geen contact tussen de bank en de consument geweest. Op een zeker moment heeft de consument contact opgenomen met de bank en een betalingsregeling van € 50,- per maand voorgesteld. De bank heeft deze regeling afgewezen. Ten einde een passende regeling naar draagkracht van de consument vast te stellen, heeft de bank de consument verzocht om inzage te geven in haar de financiën. Na ontvangst van het inkomsten-uitgavenformulier heeft de bank een afloscapaciteit vastgesteld van € 306,- per maand. Het lukte de bank echter niet de consument te bereiken, waardoor er geen betalingsregeling met de consument is getroffen. Op 10 mei 2019 heeft de bank de restschuld ten aanzien van de consument opgeëist en het dossier overgedragen aan een deurwaarder. Er is door de bank toen geen bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd.
- 2.4 Op 23 december 2019 heeft de deurwaarder een betalingsregeling met de consument getroffen, waarin het volgende is vastgelegd:

"(...)

de Volksbank N.V. gaat akkoord met de betalingsregeling die u voorstelde. In dit bericht leest u wat de betalingsregeling inhoudt en welke voorwaarden daarbij gelden.

Regeling

- De betalingsregeling geldt voor een bedrag van € 4.950,00

- U betaalt maandelijks een bedrag van € 50,00.

- De betalingsregeling gaat in op 1 januari 2020. Dit houdt in dat op 1 januari 2020 en op iedere 1e van de volgende maand het bedrag van € 50,00 op onze rekening moet staan.

(...)

Dossier sluiten

Als u de regeling goed nakomt dan neemt de Volksbank N.V. deze na 6 maanden over. Dit houdt in dat wij het dossier sluiten. U ontvangt dan een brief van ons. Vanaf dat moment betaalt u de aflossing aan de de Volksbank N.V.."

- 2.5 Ruim drie jaar later, in augustus 2022, heeft de consument de bank benaderd, omdat de hoofdsom van de restschuld onjuist in het CKI zou staan. De bank heeft hierna de hoofdsom aangepast in het CKI. Tevens heeft de consument de bank verzocht om haar dossier terug te halen van de deurwaarder. De bank heeft aangegeven bereid te zijn het dossier te sluiten mits de consument inzage geeft in haar financiële situatie. De consument is hiermee akkoord gegaan. De door de consument aangeleverde informatie is voor de bank echter onvoldoende. Op 12 juni 2023 heeft de bank opnieuw de restschuld opgeëist en op 13 juni 2023 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. In de periode daarna heeft de bank de consument opnieuw verzocht inzage te geven in haar financiële situatie om zo tot een oplossing te kunnen komen. Na herhaalde verzoeken heeft de bank in het voorjaar van 2024 een overzicht van de consument ontvangen. Dit overzicht was voor de bank onvoldoende. Tot op heden is de vordering door de consument niet volledig voldaan en betaalt de consument iedere maand €50,-.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 2 uit het CKI. Zij heeft in dat kader het volgende naar voren gebracht.
- 2.7 De consument en haar huidige echtgenoot willen graag een geldlening afsluiten voor de aankoop van een woning. Op dit moment woont de consument met haar echtgenoot en drie kinderen in een koopwoning. Voor de financiering van deze woning had de consument met haar werkgever een financieringsregeling getroffen, die liep tot eind december 2024. De consument heeft met haar werkgever een nieuwe regeling kunnen treffen, nu met een looptijd tot maximaal 15 december 2026. Als zij voor die tijd geen nieuwe hypothecaire geldlening kan afsluiten, moeten zij en haar echtgenoot de woning verkopen. De BKR-registratie belemmert de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.
- 2.8 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2018 is de consument gescheiden van haar toenmalige partner. Omdat de consument en de ex-partner de lasten van de lening niet meer konden dragen, hebben zij hun woning verkocht. Hierdoor is er een restschuld ontstaan. De consument geeft aan dat zij niet op de hoogte was van de betalingsachterstanden. Zij verbleef op dat moment op een vakantiepark en stelt dat zij nooit brieven van de bank heeft ontvangen. Ook de brief van de bank waarin werd vermeld dat zij € 306,- per maand zou moeten aflossen heeft zij nooit ontvangen. Wel had ze contact met de deurwaarder. Met deze deurwaarder heeft zij in december 2019 een regeling getroffen voor een aflossing van € 50,- per maand. Aan deze regeling heeft zij zich keurig gehouden.
- 2.9 In 2022 heeft de consument ontdekt dat het geregistreerde bedrag in het CKI op haar naam onjuist was. De bank had in plaats van € 16.708,-, de restschuld, een bedrag van € 33.000,- laten registreren. De consument heeft hierover contact opgenomen met de bank. De bank heeft dit toen aangepast.

Dit neemt echter niet weg de hinder die de consument heeft ondervonden bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening door de BKR-registratie van het onjuiste hoge bedrag in het CKI.

- 2.10 De consument geeft aan dat zij meerdere keren haar gegevens, inclusief loonstroken en andere relevante documenten, naar de bank heeft gestuurd. De brieven die de bank haar in juni 2023 zou hebben gestuurd heeft zij nooit ontvangen. Ook heeft zij tot op heden niets vernomen van een deurwaarder die de bank opnieuw zou hebben ingeschakeld.
- 2.11 De consument geeft aan dat haar financiële situatie is verbeterd en zij en haar ex-partner nu over voldoende financiële middelen beschikken om de openstaande schuld volledig af te lossen. Zowel de consument als haar echtgenoot hebben een goede baan met goed salaris en er is sprake van veel overwaarde in hun huidige woning. Daarnaast is de werkgever van de consument bereid om haar te ondersteunen in deze situatie. Het verwijderen van de BKR-registratie is voor de consument van essentieel belang om de woning te kunnen behouden en een stabiele toekomst voor haar en haar gezin te kunnen waarborgen.

Het verweer

- 2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe heeft zij aangevoerd nooit akkoord te hebben gegeven voor een aflosregeling van € 50,- per maand. Na de overdracht van het dossier door de deurwaarder aan de bank heeft de bank diverse pogingen ondernomen om tot een nieuwe passende betalingsregeling met de consument te komen, naar draagkracht van de consument. Ondanks herhaalde verzoeken van de bank informatie te verstrekken omtrent haar financiën voor het vaststellen van een betalingsregeling, heeft de consument hier volgens de bank onvoldoende aan meegewerkt. De consument heeft zich de afgelopen jaren uitermate onbereidwillig getoond om haar schuld bij de bank af te lossen conform de daarvoor geldende normen. De restschuld is tot op heden niet voldaan en de consument is niet welwillend een aflosregeling hiervoor te treffen. Dat de consument op eigen initiatief zonder onderliggende afspraak maandelijks € 50,- voldoet en zo tracht aan een aflossing op draagkracht te ontkomen maakt dit niet anders. De omstandigheden die ten grondslag hebben gelegen ten aanzien van bijzonderheidscode 2 zijn nog immer aanwezig. Dit maakt dat het van belang is dat de registraties gehandhaafd blijven, zodat deze informatie inzichtelijk is voor toekomstige kredietverstrekkers.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

- 3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de bijzonderheidscode 2 op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI.

- 3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de bijzonderheidscode 2 beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de BKR-registratie overeenkomstig het bepaalde in het reglement CKI is geplaatst.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 2 (opeising)

- 3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken. Zo is de bank verplicht te melden als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.¹ Voor de registratie van een bijzonderheidscode 2 is geen vooraankondiging vereist.²
- 3.4 De commissie stelt vast dat op 23 december 2019 de deurwaarder met de consument een betalingsregeling heeft getroffen. In deze betalingsregeling wordt expliciet bevestigd dat de bank akkoord gaat met de voorgestelde betalingsregeling. De commissie gaat dan ook niet mee in de stelling van de bank nooit akkoord te hebben gegeven voor een aflosregeling van € 50,- per maand. Zij heeft zelf de deurwaarder ingeschakeld, dus de consument mocht ervan uitgaan dat de deurwaarder mede namens de bank handelde toen zij instemde met de betalingsregeling. Dat geldt des te meer omdat de consument de betalingsregeling ook geruime tijd is nagekomen zonder dat de bank heeft aangegeven niet met die regeling te hebben ingestemd. Ook verwijst de deurwaarder in de bevestigingsbrief expliciet naar de instemming van de bank. Verder blijkt voor de commissie niet dat de consument heeft nagelaten aan haar maandelijkse betalingsverplichtingen te voldoen. De bank heeft dit ook niet gesteld.
- 3.5 Wel heeft de bank aangegeven dat zij een nieuwe betalingsregeling met de consument wilde treffen naar draagkracht van de consument. De regeling die de deurwaarder namens de bank heeft gesloten met de consument hield echter in dat de consument de eerste € 4.950,- zou aflossen door betaling van een bedrag van € 50,- per maand. Daar staat bij dat de regeling na zes maanden door de deurwaarder weer zou worden overgedragen aan de bank. De consument heeft contact opgenomen met de bank omdat de BKR-registratie in het CKI niet correct was, en omdat de deurwaarder de betalingsregeling niet na verloop van de genoemde zes maanden had overgedragen aan de bank. Uit de afgesloten betalingsregeling volgt niet dat de bank na overdracht van het dossier opnieuw een bedrag zou gaan bepalen dat de consument zou moeten betalen. De consument mocht er dan ook van uitgaan dat zij door kon gaan met het betalen van het bedrag van € 50,- per maand, zoals was afgesproken. Gelet op deze omstandigheden stond het de bank op het moment dat zij dat deed niet vrij om van de consument te verlangen dat zij meer zou gaan aflossen. Het feit dat de bank vond dat de consument onvoldoende informatie had aangeleverd om het nieuwe aflosbedrag te kunnen bepalen, kon op dat moment dan ook geen grond zijn om de lening geheel op te eisen.

¹ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

² Artikel 13 lid 4 reglement CKI

De consument mocht erop vertrouwen dat de bank de afspraken van haar kant ook zou nakomen en de lening niet zou opeisen zolang zij zich aan de betalingsregeling hield. Nu de bank niet heeft aangetoond dat de consument zich niet aan deze lopende regeling heeft gehouden, had de bank de vordering dus niet mogen opeisen. De registratie van de bijzonderheidscode 2 is dan ook in zoverre technisch onjuist.

Conclusie

- 3.6 De commissie oordeelt dat de registratie van bijzonderheidscode 2 technisch onjuist is en de bank de bijzonderheidscode 2 dient te verwijderen uit het CKI. De vordering van de consument wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 2 in het CKI op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl