Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-418
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 december 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft twee vorderingen ten aanzien van zijn Flexibel krediet bij de Bank. In verband met achterstanden in de termijnbetalingen voor het krediet heeft de Bank gegevens van Consument geregistreerd bij BKR. De vordering van Consument tot verwijdering van deze registratie wordt afgewezen. De belangen van Consument zijn niet zodanig dat de Bank gehouden is de registraties te verwijderen. Daarnaast heeft Consument zich op het standpunt gesteld dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft bij de totstandkoming van het krediet, omdat het krediet aan hem in privé verstrekt is, terwijl het voor zakelijke doeleinden bestemd was. Omdat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft, wordt ook deze vordering afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 10 en 28 augustus 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument, inclusief de stukken die hij op 22 november 2018 aan het dossier toegevoegd heeft;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

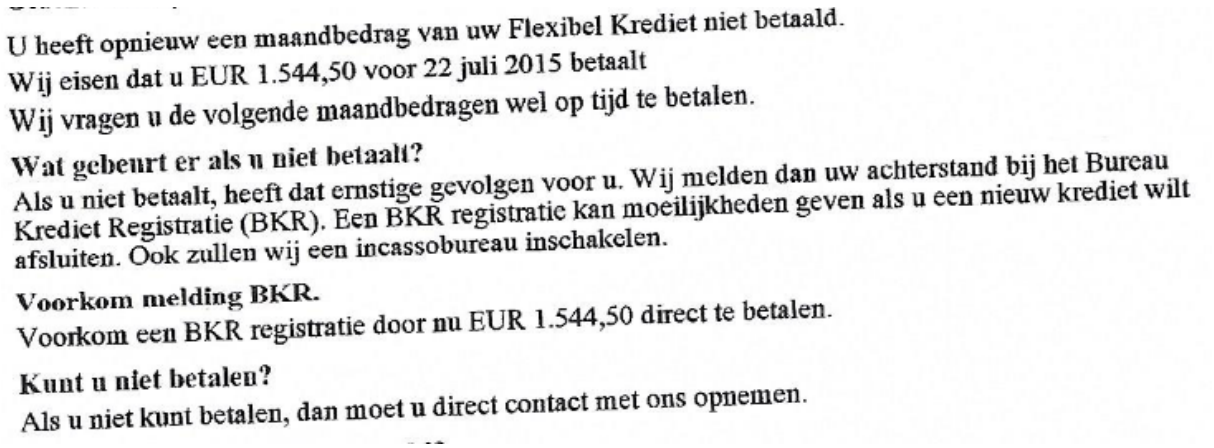
De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 28 mei 2008 heeft Consument een Flexibel Krediet van € 36.000,- afgesloten bij de Bank (hierna: het krediet). In de aanvraaggegevens heeft Consument op de vraag *"Indien niet alleen voor creditcarduitgaven, voor welke andere doeleinden wilt u dan het krediet gebruiken?"* als antwoord gegeven *"oprichten BV's"*. Partijen zijn overeengekomen dat Consument maandelijks een vast bedrag aan rente en aflossing betaalt.

2.2 In oktober 2013 heeft Consument ten aanzien van twee geldleningen bij Rabobank een regeling getroffen met die bank, waarbij hem tegen een eenmalige betaling van € 8.500,- finale kwijting is verleend.

2.3 Medio 2015 heeft Consument op aanraden van zijn accountant een aantal termijnbetalingen van rente en aflossing voor het krediet niet voldaan. Hierdoor ontstond een achterstand in zijn betalingsverplichtingen.

2.4 De Bank heeft Consument meerdere brieven gestuurd met betrekking tot achterstanden in de betalingen voor het krediet. Zo heeft de Bank Consument in haar brief van 10 juli 2015 het volgende geschreven:



U heeft opnieuw een maandbedrag van uw Flexibel Krediet niet betaald.
Wij eisen dat u EUR 1.544,50 voor 22 juli 2015 betaalt
Wij vragen u de volgende maandbedragen wel op tijd te betalen.

Wat gebeurt er als u niet betaalt?
Als u niet betaalt, heeft dat ernstige gevolgen voor u. Wij melden dan uw achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Een BKR registratie kan moeilijkheden geven als u een nieuw krediet wilt afsluiten. Ook zullen wij een incassobureau inschakelen.

Voorkom melding BKR.
Voorkom een BKR registratie door nu EUR 1.544,50 direct te betalen.

Kunt u niet betalen?
Als u niet kunt betalen, dan moet u direct contact met ons opnemen.

2.5 In de Productvoorwaarden van het krediet is opgenomen:

"9. Alle in de Kredietovereenkomst genoemde schriftelijke mededelingen door de Bank aan Kredietnemer zullen gericht zijn aan het onder 1 in de Kredietovereenkomst vermelde correspondentieadres. Kredietnemer is verplicht iedere adreswijziging terstond aan de Bank door te geven.

Als correspondentieadres geldt het onder 1 in de Kredietovereenkomst genoemde adres, totdat de Bank van Kredietnemer een schriftelijke instructie heeft ontvangen waarbij een ander correspondentieadres wordt aangewezen.
(…)
11. De Bank heeft verder de verplichting op zich genomen een achterstand in de nakoming van de betalingsverplichting uit hoofde van de kredietovereenkomst van meer dan negentig (90) dagen te melden bij het BKR. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag en een aanvraag voor een nieuw mobiel telefoonabonnement."

2.6 Op 29 juli 2015 heeft de Bank ten aanzien van het krediet de achterstandscode A gemeld bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.7 Vanwege de achterstand in de betalingen voor het krediet heeft de Bank na verloop van tijd de vordering op Consument uit handen gegeven aan incassobureau Lindorff (hierna: het incassobureau). Op 15 september 2015 heeft Consument met het incassobureau een betalingsregeling getroffen. In verband met deze betalingsregeling is de bijzonderheidscode 1 gemeld bij BKR.

2.8 Op 20 juli 2016 heeft Consument de achterstand op het krediet ingelost. De Bank heeft naar aanleiding hiervan de herstelcode H gemeld bij BKR.

2.9 Op 4 augustus 2016 heeft Consument een adreswijziging aan de Bank doorgegeven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vorderingen Consument

3.1 De vordering van Consument is tweeledig. Ten eerste vordert hij verwijdering van de BKR-registratie. Daarnaast vordert hij dat de Bank het openstaande kredietbedrag kwijtscheldt, eventueel tegen betaling van een bedrag ineens.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De meldingen met betrekking tot het krediet bij BKR hebben ten onrechte plaatsgevonden. Daarnaast heeft de Bank haar zorgplicht geschonden door het krediet in privé aan Consument te verstrekken, terwijl het voor zakelijke doeleinden bestemd was. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De brieven van de Bank met betrekking tot het krediet zijn naar het adres gestuurd waar Consument in het verleden met zijn toenmalige partner woonde. Na de beëindiging van hun relatie heeft de ex-partner brieven van de Bank met betrekking tot de oplopende achterstand en de melding bij BKR voor Consument achtergehouden.

Hierdoor ontving Consument deze brieven weken nadat de uiterste betaaltermijn voor de achterstand verstreken was.
Toen hij eenmaal op de hoogte was van de situatie, heeft hij direct contact opgenomen met het incassobureau. Desondanks heeft de Bank de registraties bij BKR niet laten verwijderen.

- De bij BKR geregistreerde meldingen belemmeren Consument in de vervolgstappen die hij wil nemen met zijn bedrijf, in het investeren in een woning en bij het afsluiten van een telefoonabonnement.
- Uit jurisprudentie blijkt dat de Bank geen lening met een bedrijf mag afsluiten als die in privé wordt afgesloten. Om dit te kunnen bespreken met de juiste afdeling van de Bank, is Consument op aanraden van zijn accountant in 2015 gestopt met het voldoen van de termijnbetalingen voor het krediet. Zijn bedoeling was dat hij hierdoor in contact zou komen met het hoofdkantoor van de Bank en dat hij afspraken met de kredietafdeling zou kunnen maken.
- Consument heeft ook bij Rabobank een zakelijke lening op persoonlijke titel afgesloten, maar die bank is wel met Consument om tafel gegaan en heeft tegen betaling van € 8.500,- kwijtschelding verleend voor het krediet dat daar nog openstond.
- Consument heeft door de jaren heen contact gehad met diverse medewerkers van de Bank voor een zakelijke financiering. In die contacten werd Consument door de Bank meerdere malen verwezen naar een privékrediet.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie zijn twee vragen voorgelegd. De eerste vraag is of de BKR-registraties ten aanzien van het krediet verwijderd moeten worden. De tweede vraag is of de Bank haar zorgplicht geschonden heeft bij de verstrekking van het krediet. Maar voordat deze inhoudelijke vragen beantwoord kunnen worden, gaat de Commissie in op het meest verstrekkende verweer van de Bank. Dit verweer houdt in dat, als Consument gevolgd wordt in zijn stelling dat het krediet voor zakelijke doeleinden afgesloten is, zijn klacht niet behandeld kan worden. Er zou volgens de Bank dan niet voldaan zijn aan het begrip 'Consument' in de zin van artikel 1 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies (hierna: het Reglement).

4.2 De Commissie neemt bij de beoordeling van dit verweer in overweging dat, hoewel Consument naar voren gebracht heeft dat hij het krediet voor zakelijke doeleinden heeft afgesloten, het om een consumptief krediet gaat dat hem persoonlijk verstrekt is.

Bovendien heeft de Bank naar voren gebracht dat Consument het krediet (gedeeltelijk) voor privédoeleinden gebruikt heeft, aangezien hij een opname gedaan heeft ten behoeve van de verbouwing van zijn woning. De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat voldaan wordt aan het Consumentenbegrip uit artikel 1 van het Reglement en komt daarmee toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht.

BKR-registraties

4.3 Voor de beoordeling van de vraag over de BKR-registraties stelt de Commissie voorop dat de Bank als deelnemende kredietaanbieder gebonden is aan het in 2015 geldende Algemeen Reglement CKI. Op grond van artikel 11 van dit reglement dient de Bank een achterstand in de betaling door Consument te melden bij BKR en op grond van artikel 12 moeten bijzonderheden (zoals een betalingsregeling) gemeld worden. Het melden van gegevens bij BKR is een vorm van verwerking van persoonsgegevens, zodat privacyregelgeving van toepassing is. In 2015 was dit de Wet bescherming persoonsgegevens. De Hoge Raad heeft op 9 september 2011 (ECLI:NL:HR:2011:BQ8097) beslist dat bij een dergelijke registratie voldaan dient te zijn aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Volgens de Hoge Raad brengt dit met zich mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden verwerkelijkt. Bij deze belangenafweging moeten de omstandigheden van het geval in aanmerking worden genomen.

4.4 Als een melding bij BKR ten onrechte gedaan is, kan dat ertoe leiden dat de registratie verwijderd moet worden. Consument stelt dat de meldingen ten onrechte gedaan zijn omdat hij de brieven van de Bank zoals die van 10 juli 2015 (zie overweging 2.4) niet tijdig opgemerkt heeft. De brieven hebben Consument niet bereikt omdat hij na de beëindiging van zijn relatie niet meer op het bij de Bank bekende adres woonde. De Commissie is echter van oordeel dat dit voor rekening en risico van Consument komt, omdat het aan Consument was om het juiste adres aan de Bank door te geven. Dat Consument contact opgenomen heeft met het incassobureau zodra hij op de hoogte was van de BKR-registratie, maakt dit niet anders. Bovendien is Consument op aanraden van zijn accountant bewust gestopt met de betalingen voor het krediet. Dus ook als de brieven van de Bank Consument wel tijdig bereikt zouden hebben, zou het de vraag geweest zijn of Consument de achterstand ingelopen zou hebben en daarmee de BKR-registratie voorkomen zou hebben.

4.5 De Commissie houdt het er dan ook voor dat de achterstandsmelding terecht gedaan is. Omdat Consument een betalingsregeling getroffen heeft met het incassobureau en de achterstand na verloop van tijd ingelopen is, zijn ook de bijzonderheidscode over de betalingsregeling en de herstelmelding terecht gedaan.

4.6 Ook als een melding terecht gedaan is, kan een belangenafweging nopen tot verwijdering van de gegevens. Het belang van Consument bij verwijdering van de BKR-registraties is dat deze hem belemmeren in zijn bedrijf en bij het investeren in een woning. Hij kan zelfs geen telefoonabonnement afsluiten. Hier staat tegenover dat de Bank aangevoerd heeft dat de meldingen bij BKR dienen ter bescherming van de financiële sector. Voor het behoud van het kredietregistratiesysteem en de goede werking daarvan is het volgens de Bank onmisbaar dat het register bij BKR de werkelijke situatie weergeeft.

4.7 Hoewel Consument daartoe in de gelegenheid gesteld is, heeft hij niet nader onderbouwd welke negatieve gevolgen de BKR-registraties voor hem hebben. De Commissie is daarom van oordeel dat de belemmeringen die de BKR-registraties voor Consument vormen onvoldoende zijn voor verwijdering van de registraties. Dit klachtonderdeel wordt dan ook afgewezen.

Zorgplicht

4.8 Daarmee komt de Commissie toe aan de beoordeling van de vraag of de Bank haar zorgplicht geschonden heeft bij de totstandkoming van het krediet. Consument stelt dat de Bank het krediet hem niet in privé had mogen verstrekken omdat het voor zakelijke doeleinden bestemd was. Hij stelt dat om dezelfde reden het bij Rabobank afgesloten krediet is kwijtgescholden tegen betaling van een bedrag ineens; hij vordert dat de Bank hetzelfde doet. Volgens Consument is er voldoende jurisprudentie beschikbaar waaruit blijkt dat het handelen van de Bank in strijd met haar zorgplicht is.

4.9 De Bank betwist dat zij haar zorgplicht geschonden heeft. Voor zover Consument bedoelt dat de Bank hem een te hoog krediet aangeboden heeft en dat er hierdoor sprake zou zijn van overkreditering, heeft de Bank dit betwist door te onderbouwen dat Consument voldoende inkomen genoot uit loondienst voor de verstrekking van het krediet. Verder voert de Bank aan dat Consument niet gespecificeerd heeft uit welke jurisprudentie zou moeten blijken dat zij het krediet niet had mogen aanbieden. Ten aanzien van het krediet bij Rabobank blijkt uit de gegevens die Consument heeft overgelegd niet waarom Rabobank een regeling met hem heeft getroffen. In elk geval komt niet naar voren dat sprake zou zijn van een zorgplichtschending. Dat Consument een regeling getroffen heeft met Rabobank, maakt niet dat de Bank hetzelfde moet doen. Daarnaast is de vraag waaraan Consument het krediet wil besteden niet relevant voor de Bank om te bepalen of zij het krediet aanbiedt.

4.10 Op grond van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het aan Consument om, in verband met de gemotiveerde betwisting door de Bank, bewijs te leveren voor zijn stelling dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft.

De achtergrond van de regeling van Consument met Rabobank is echter niet komen vast te staan en ook de Commissie heeft niet kunnen achterhalen op welke jurisprudentie Consument een beroep doet. De Commissie is dan ook van oordeel dat er onvoldoende aanknopingspunten zijn voor een oordeel dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft en komt tot een afwijzing van ook dit klachtonderdeel.

4.11 Verder merkt de Commissie op dat, hoewel de Bank als uitgangspunt hanteert dat het krediet terugbetaald moet worden omdat het volledig ten goede gekomen is aan Consument, de Bank heeft aangedragen dat zij in geval van financiële problemen altijd bereid is om met Consument om tafel te gaan. De financiële en persoonlijke situatie van Consument kan dan in kaart gebracht worden en er kan naar een oplossing gezocht worden. Hoewel Consument tot nu toe niet ingegaan is op dit aanbod van de Bank, gaat de Commissie ervan uit dat Consument in de toekomst alsnog van dit aanbod gebruik kan maken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.