Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-657
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 september 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 9 september 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De klacht is behandelbaar omdat deze niet uitdrukkelijk is gericht op de BKR-codering.
Niet is komen vast te staan de stelling van Consument dat zij als gevolg van de BKR-codering schade heeft geleden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- 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 Consument en haar (inmiddels ex-partner) hebben op enig moment een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank voor de aankoop van een woning in [naam plaats]. Als gevolg van de echtscheiding is de woning in augustus 2013 verkocht. Na verkoop van de woning is Consument naar een huurappartement verhuisd.

2.2 Na de verkoop van de woning is een restschuld van € 28.174,32 ontstaan.

Bij brief van 19 augustus 2013 aan Consument en haar ex-partner heeft de Bank de restschuld opgeëist en verzocht om de volledige restschuld uiterlijk 2 september 2013 te voldoen. Omdat de restschuld niet was voldaan, heeft de Bank de vordering overdragen aan een incassobureau. Op 20 september 2013 heeft de Bank ten aanzien van de restschuld de achterstandscode A (hierna: de A-codering) en een 2-codering gemeld bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 In maart 2015 heeft Consument een oriëntatiegesprek met ABN AMRO Bank N.V. gehad voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een appartement. Op 25 maart 2015 heeft ABN AMRO bericht dat hypotheekaanvraag onmogelijk was vanwege een registratie bij het BKR.

2.4 Op 25 maart 2015 was het volgende vermeld in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR:



Uw geregistreerde kredietgegevens

01.

1. Kredietsoort [redacted]
Contractnummer [redacted]
Bedrag [redacted]
Ingangsdatum [redacted]
Werkelijke einddatum [redacted]
Registratieweek [redacted]

Geregistreerd door [redacted]

---

2. Kredietsoort Hypotheek
Contractnummer [redacted]
Bedrag 0
Ingangsdatum 20-09-2013
Werkelijke einddatum Nog niet beëindigd.
Registratieweek 39-2013

Bijzonderheden
Code Omschrijving Met ingang van
A Achterstand 20-09-2013
2 (Rest.)vordering geheel opeisbaar 20-09-2013

Geregistreerd door ING Service Center Hypotheken
[redacted]

2.5 De Bank heeft de A-codering eind april 2015 op verzoek van Consument geschrapt.

2.6 In augustus 2015 zijn het incassobureau en Consument met betrekking tot de restschuld een betaling tegen finale kwijting overeengekomen. Consument heeft een bedrag van € 10.000,- ineens voldaan en een bedrag van € 5.000,- is kwijtgescholden.

Bij brieven van 13 en 26 augustus 2015 heeft het incassobureau Consument gewezen op de registratie van de finale kwijting bij het BKR. Per 3 augustus 2015 staat een 3-codering gemeld bij het BKR.

2.7 Op 2 december 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie (hierna: Geschillencommissie BKR). Op 16 april 2018 heeft de Geschillencommissie BKR geoordeeld dat het geschil kennelijk ongegrond is. De Geschillencommissie BKR heeft geoordeeld dat de aanvankelijk geregistreerde A-codering door de Bank is geschrapt omdat zij geen vooraankondiging kan overleggen. Voorts is geoordeeld dat de code 2 los staat van de A-codering omdat na de verkoop van de woning de resterende vordering is opgeëist. De registratie van code 2 is in overeenstemming met de feiten en correct. Ook de code 3 is volgens de Geschillencommissie in overeenstemming met de feiten en correct.

2.8 Consument heeft bezwaar gemaakt tegen het oordeel van de Geschillencommissie BKR. In het oordeel van 22 mei 2018 heeft de Geschillencommissie BKR geoordeeld de klacht van Consument niet verder in behandeling te nemen.

2.9 De Bank heeft 2-codering en de 3-codering per 20 september 2018 verwijderd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van de onterechte A-codering. Zij heeft haar schade gesteld op € 128.350,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- Met betrekking tot de behandelbaarheid van haar klacht heeft Consument gesteld dat de bij de Geschillencommissie ingediende klacht een andere klacht dan de klacht bij de Geschillencommissie BKR is en daarom wél behandelbaar is. De klacht bij de Geschillencommissie ziet op de onterechte A-codering en de schade als gevolg daarvan.
- De Bank is aansprakelijk voor de door Consument geleden schade als gevolg van de onterechte A-codering en het onzorgvuldig handelen. Pas nadat Consument zelf actie had ondernomen, heeft de Bank de A-codering verwijderd.
  Door de fout van de Bank, welke de Bank heeft toegegeven, is Consument de kans ontnomen om in 2015 een appartement te kopen. De woningprijzen waren toen aanzienlijk lager. Indien Consument in 2015 een appartement had kunnen kopen had zij lagere maandlasten gehad dan bij haar huurappartement. Voorts had zij van de waardestijging van het koopappartement kunnen genieten.

- Consument dacht dat zij door de 2-codering geen hypothecaire geldlening meer kon afsluiten.
- Consument heeft de restschuld afgelost. Als gevolg daarvan is er door de Bank een 3-codering geplaatst. Als Consument dat geweten had, dan had zij geen korting bedongen. De Bank heeft Consument slecht geïnformeerd over de 2- en 3-codering bij BKR.
- De klachtbehandeling door de Bank is slecht: de behandeling was arrogant, traag en weinig meewerkend.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Primair stelt de Bank zich op het standpunt dat de klacht niet-behandelbaar is omdat deze al eerder en volledig is behandeld door de Geschillencommissie BKR. Door ondertekening van het acceptatieformulier is Consument gehouden om zich neer te leggen bij de beslissing van de Geschillencommissie BKR.
- Subsidiair stelt de Bank zich op het standpunt dat de klacht ongegrond is, omdat de door de Bank aangebrachte registraties (A-codering en de twee bijzonderheidscoderingen) op geen enkele wijze schade hebben veroorzaakt.
  De Bank heeft de A-codering op naam van Consument op het eerste verzoek van Consument in april 2015 verwijderd. Het stond Consument direct na de aanpassing vrij om opnieuw een hypotheekaanvraag te doen. De stelling dat zij destijds werd gehinderd door de A-codering en geen aanvraag kon doen, snijdt geen hout.
  Daarnaast geldt dat overeenkomstig artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (hierna: Rv) het aan Consument is om haar stellingen te bewijzen. Consument laat echter na om maar een begin van bewijs over te leggen voor haar stelling dat zij na de verwijdering van de A-codering geen hypothecaire geldlening kon krijgen, dan wel dat zij destijds een nieuwe hypotheekaanvraag heeft gedaan. Daarnaast staat een bijzonderheidscodering een hypotheekaanvraag niet per se in de weg.
- Voor zover Consument aangeeft dat zij onvoldoende op de hoogte was van de betekenis van de diverse coderingen bij het BKR, had het op haar weg gelegen om zich hierover te laten informeren. In die zin heeft Consument een onderzoekplicht en had zij via de website van BKR of via de Bank of haar hypotheekadviseur nadere informatie kunnen inwinnen. Hiervan is niets gebleken.

4. Beoordeling

4.1 Naar de Commissie begrijpt ziet de klacht van Consument op de onterechte A-codering en het onzorgvuldig handelen van de Bank. Zij vordert vergoeding van de schade die zij als gevolg daarvan heeft geleden.

Behandelbaarheid

4.2 De Commissie dient allereerst te beslissen op het verweer van de Bank dat de klacht van Consument niet-behandelbaar is.

4.3 In artikel 2.1, letter b, van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening is bepaald dat de Commissie geen klachten behandelt als de klacht al tot een beslissing heeft geleid van een rechter, een arbiter, een bindend adviseur of van een geschilleninstantie die met Kifid vergelijkbaar is.

4.4 In het onderhavige geval staat vast dat Consument in december 2017 een klacht heeft ingediend bij de Geschillencommissie BKR. De Geschillencommissie BKR heeft de klacht kennelijk ongegrond verklaard, omdat de registraties van de 2 en 3 codering technisch juist zijn. Het bezwaar van Consument tegen het oordeel is door de Geschillencommissie BKR afgewezen.

4.5 In het oordeel van 16 april 2018 verwijst de Voorzitter van de Geschillencommissie BKR naar de A-codering. Het betreft naar het oordeel van de Commissie echter geen inhoudelijke beslissing. Daarbij komt dat uit de overgelegde stukken niet is gebleken dat de klacht van Consument bij de Geschillencommissie BKR uitdrukkelijk ziet op de A-codering. Het verweer van de Bank slaagt derhalve niet. Dit betekent dat de klacht van Consument bij de Commissie behandelbaar is.

Inhoudelijke behandeling

4.6 Consument stelt zich – samengevat – op het standpunt dat zij als gevolg van de A-codering geen hypothecaire geldlening kon krijgen en zij als gevolg daarvan schade heeft geleden.

4.7 De Commissie oordeelt als volgt. Voorop staat dat ingevolge voormeld artikel 150 Rv als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. De Bank heeft gemotiveerd betwist dat Consument schade heeft geleden als gevolg van het handelen van de Bank. De Bank heeft in dit kader meer specifiek gesteld dat Consument niet heeft aangetoond dat zij als gevolg van de A-codering na april 2015 geen hypothecaire geldlening kon krijgen.

4.8 De Commissie is van oordeel dat, gelet op de gemotiveerde betwisting van de Bank, de stelling van Consument, dat zij geen hypothecaire geldlening kon krijgen en daardoor schade heeft geleden, niet is komen vast te staan. Consument heeft niet aangetoond dat zij, nadat de A-codering is verwijderd, nog een hypotheekaanvraag heeft gedaan. De klacht wordt derhalve afgewezen.

4.9 Hoewel het door Consument wellicht anders is ervaren, is de Commissie van oordeel dat uit het klachtdossier niet blijkt dat de wijze waarop de Bank de klacht van Consument heeft behandeld te wensen heeft overgelaten.

4.10 Het bovenstaande in gezamenlijkheid overziende moet de Commissie concluderen dat de vordering van Consument zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.