Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0848
(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 7 oktober 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante artikelen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Op naam van de consument is een persoonlijke lening afgesloten. Op deze lening is een achterstand ontstaan. De consument betwist dat hij deze lening is aangegaan en stelt dat zijn identiteit is gestolen en iemand anders op zijn naam een lening is aangegaan. Daarnaast meent de consument dat de vordering ook verjaard is. De bank betwist deze stellingen. De commissie oordeelt dat registraties technisch juist zijn, maar dat de belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij de handhaving ervan. De commissie oordeelt dat de bank de registraties moet verwijderen. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 7 juli 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 Op 24 april 2008 is op naam van de consument een persoonlijke lening afgesloten bij de Postbank, thans de bank. Het krediet betrof een bedrag van € 7.500,00.

De rente over dit bedrag bedroeg € 2.076,00. Het totaalbedrag van de lening kwam daardoor uit op € 9.576,00.

2.2 Kort na het aanvangen van de lening is een achterstand ontstaan. De bank heeft de achterstand geregistreerd in het Centraal Kredietregistratie Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR) met de codering A per 1 april 2009 en codering 3 per 1 november 2011. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank deze laatste registratie aangepast naar codering 2 per 5 augustus 2011. Het totaal verschuldigde bedrag bedraagt nu € 27.975,64.

2.3 De consument heeft op 22 mei 2008 zijn betaalpas laten blokkeren, omdat hij fraude vermoedde. De consument heeft op 30 mei 2008 aangifte gedaan van fraude.

2.4 Op 2 maart 2018 heeft de consument voor het eerst een beroep gedaan op verjaring van de vordering van de bank. De bank heeft dit beroep afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI van stichting BKR. De consument vordert daarnaast € 20.000,00 aan schadevergoeding. Dit bedrag is gebaseerd op de rente die over de vordering wordt gerekend.

2.6 De consument is de lening nooit aangegaan. Iemand anders is de lening aangegaan. Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij vermoedt dat zijn identiteit is gestolen door een voormalig huisgenoot. De consument heeft uitgelegd dat hij in een begeleid wonen-faciliteit verbleef waar de toegang tot de gezamenlijke brievenbus verkregen kon worden door de sleutel aan de begeleider te vragen. De consument vermoedt dat iemand anders zijn post heeft opengemaakt en daardoor fraude heeft kunnen plegen. De consument is er naar eigen zeggen pas veel later achter gekomen dat er een lening op zijn naam was aangegaan. Toen was het bedrag al opgenomen. Uit de stukken blijkt duidelijk dat de handtekening van de consument op zijn identiteitsbewijs niet overeenkomt met de handtekening op de overeenkomst. De consument is de lening niet aangegaan. Hij heeft de lening daarom ook niet afbetaald.

2.7 De bank was niet de enige instantie bij wie fraude was gepleegd. Volgens de consument zijn alle andere financiële problemen opgelost toen de consument aantoonde dat er identiteitsfraude was gepleegd. Zo werd de consument van verzekeringsfraude beschuldigd, maar is hij daar nooit voor vervolgd, omdat gebleken was dat iemand zijn identiteit gestolen had, zo heeft de consument ter zitting verklaard. De bank is de enige instantie die aan de vordering blijft vasthouden. Dit voelt voor de consument onrechtvaardig.

2.8 De consument is nooit op de hoogte gesteld van deze situatie. De consument heeft nooit brieven ontvangen. De brieven zijn verstuurd naar een adres waar de consument al een tijd niet meer woonachtig was, terwijl de consument zijn adreswijziging wel heeft doorgegeven. Ter zitting heeft de consument verklaard dat hij zijn nieuwe adres op het kantoor van de bank had doorgegeven. Verder had de bank kunnen weten dat de consument niet meer woonachtig was op zijn oude adres, omdat de schuldhulp-verlening in een andere stad hem heeft geprobeerd te helpen met zijn schulden. De bank was hiervan op de hoogte. De vordering is volgens de consument verjaard.

2.9 De consument vindt dat hij door de registraties onevenredig in zijn belangen geschaad wordt. De consument wil een huis kopen. Zijn gezinssituatie laat het niet toe dat hij in zijn huidige woning blijft wonen. Dit blijkt ook uit de verklaring van de verpleegkundige. De consument kan echter geen hypotheek krijgen met deze registratie. De consument heeft al een tijd een stabiele financiële situatie. Hij heeft een inkomen via uitzendwerk, maar zicht op een vast contract. De partner van de consument heeft ook een inkomen.

Het verweer

2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 De consument heeft te laat geklaagd. De consument is al sinds 2008 op de hoogte van de situatie. De consument heeft vervolgens vanaf 2 maart 2018 geklaagd, maar hij heeft vervolgens niet binnen een jaar daarna zijn klacht aan Kifid voorgelegd. De klacht dient daarom op grond van artikel 5 van het reglement niet-ontvankelijk te worden verklaard.

2.12 De registraties zijn actueel en juist. Op dit moment bestaat er nog steeds een achterstand. De bank ziet geen bijzondere belangen die maken dat deze registratie niet gehandhaafd kan worden. Het betreft een grote schuld. Deze registratie dient niet alleen het belang van de bank of andere financiële instellingen, maar ook het belang van de consument. Hij wordt op deze manier beschermd tegen overkreditering. De bank gaat niet lichtvaardig om met de verantwoordelijkheid die zij als financiële instelling heeft. De bank verwijst hierbij ook naar verschillende uitspraken van rechtbanken.

2.13 Omdat de consument stelt dat niet hij, maar iemand anders de lening is aangegaan, is Kifid niet bevoegd de klacht te behandelen.

2.14 De bank heeft in de afgelopen jaren het verhaal van de consument in verschillende vormen gehoord. Zo heeft de consument beweerd dat een huisgenoot de lening in zijn naam is aangegaan en recenter heeft hij gesteld dat een neef zijn naam gebruikt had.

Deze lezingen kloppen niet. Bij het aangaan van de lening heeft de bank de consument in persoon geïdentificeerd. Daarbij heeft de bank verschillende documenten waaronder een kopie van zijn identiteitsbewijs opgevraagd. Hieruit blijkt dat de consument de lening is aangegaan. Dit blijkt ook uit het schuldhulpverleningstraject dat voor de consument was opgestart in 2010. De vordering van de bank maakte toen onderdeel uit van de schuldpositie van de consument en werd niet betwist.

2.15 De consument onderbouwt de schade niet. Hierdoor kan niets anders volgen dan dat de vordering tot vergoeding van de schade moet worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank de registraties van de consument mag handhaven. Daarvoor beantwoordt de commissie eerst de vraag of Kifid de klacht kan behandelen en of de consument te laat is met klagen, vervolgens of de registraties (technisch) juist zijn en tot slot beoordeelt de commissie de belangen-afweging.

Kan Kifid de klacht behandelen?

3.2 De bank vindt dat Kifid de klacht niet kan behandelen. Het is onduidelijk op welke grond de bank vindt dat Kifid niet bevoegd is de klacht te behandelen. Voor zover de bank de bedoeling heeft gehad het standpunt in te nemen dat de consument geen consument is in de zin van artikel 60 van het reglement oordeelt de commissie als volgt.

3.3 Kifid kan een klacht in beginsel alleen behandelen als die ziet op een financiële dienst die de consument heeft afgenomen. Een uitzondering daarop is de privacyklacht. De klacht van de consument gaat over de registratie van zijn persoonsgegevens in het CKI van stichting BKR en dat is een privacyklacht. Die klacht kan de commissie dus behandelen. De commissie merkt daarbij op dat de commissie niet kan beoordelen of de financiële dienst door de consument of een onbevoegde derde is aangegaan. Dit betekent dat de commissie niet oordeelt over de vraag of de bank de vordering mag incasseren of niet. De commissie komt dan ook niet toe aan de vraag of sprake is van door de consument geleden schade. Daarbij is ook van belang dat de consument zijn schade verder niet (voldoende) heeft onderbouwd met nadere stukken en berekeningen en dat had wel op de weg van de consument gelegen. De commissie wijst in dit verband de vordering van de consument voor zover het de schade-vergoeding betreft af.

Is de consument te laat met klagen?

3.4 De bank meent dat de consument te laat is met klagen. Dit verweer slaagt niet. De consument heeft weliswaar voor het eerst geklaagd op 2 maart 2018, maar omdat het gaat om de registratie van persoonsgegevens heeft de consument op grond van artikel 21 lid 1 van de AVG te allen tijde de mogelijkheid om te klagen over deze registraties. Daarnaast blijkt ook niet dat de bank op enig moment de consument heeft gewezen op de mogelijkheid om te klagen. De consument heeft in december 2021 of in het begin van januari 2022 geklaagd bij de bank. Daarop is op 18 januari 2022 een reactie gekomen. De consument heeft vervolgens op 20 januari 2022, dus twee dagen later, een klacht ingediend bij Kifid. De bank onderbouwt niet dat de consument eerder dan 18 januari 2022, toen hij wel gewezen werd op de mogelijkheid een klacht bij Kifid in te dienen, op de hoogte was van de mogelijkheid een klacht in te dienen bij een geschilleninstantie. De termijn als bedoeld in artikel 5.2 van het reglement is daarom pas gaan lopen vanaf 18 januari 2022. Daarmee was de consument op tijd met klagen. De commissie zal de klacht van der consument en de verweren van de bank hieronder behandelen.

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

3.5 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en Stichting BKR geldende Algemeen Reglement CKI (reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is de bank verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden. Verder rust op de bank de verplichting om een melding te doen als een consument een bepaalde periode niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. De bank moet ook een melding bij Stichting BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.

Zijn de registraties (technisch) juist?

3.6 Vaststaat dat op het aflossen van de lening een achterstand is ontstaan. De consument betwist de brieven van de bank te hebben ontvangen.

3.7 Vooropgesteld dient te worden dat de consument verantwoordelijk is voor het doorgeven van een adreswijziging op het moment dat hij verhuist. De eerste brief die de bank heeft overgelegd waarin de consument werd gewezen op de achterstand en de gevolgen van deze achterstand dateert van 4 maart 2009. De consument meent dat hij zijn adreswijziging heeft doorgegeven op een kantoor van de bank, maar daarvan zijn geen bewijzen (meer) te vinden. De eerste aanwijzing dat de consument niet meer woonde op het volgens de bank bij haar bekende adres dateert van 21 april 2009.

De consument heeft toen aangifte gedaan bij de politie en uit die aangifte blijkt dat de consument woonde op een ander adres. Het is echter niet bekend of de bank deze aangifte op dat moment heeft ontvangen en bovendien was toen de achterstands-codering A al geregistreerd. Hetzelfde geldt voor de opeisingsbrief die op 5 augustus 2011 is gestuurd. Het is voor de commissie onvoldoende duidelijk of de bank op dat moment had moeten weten dat de consument op een ander adres woonachtig was. Het ligt op de weg van de consument om te bewijzen dat de bank op dat moment van het juiste adres op de hoogte had moeten zijn. De consument heeft dit niet aangetoond. De registraties zijn daarom technisch juist.

Heeft er een juiste belangenafweging plaatsgevonden?

3.8 De commissie komt vervolgens toe aan de weging van de belangen van de consument en de bank.

3.9 Aan de ene kant is van belang dat de consument niet (tijdig) heeft gereageerd op brieven van de bank en kennelijk zijn juiste adresgegevens niet heeft doorgegeven aan de bank. Bovendien heeft de consument in deze procedure niet onomstotelijk aangetoond dat de lening aan de bank niet door hem is aangegaan. Of de vordering van de bank juist is blijft dus onduidelijk.

3.10 Maar zelfs als van de juistheid van die vordering moet worden uitgegaan rekent de commissie in belangrijke mate de uitzonderlijke situatie waarin de consument verkeert mee. Sinds het ontstaan van de (vermeende) vordering is geruime tijd verstreken. De consument heeft inmiddels een stabiel inkomen. De consument woont samen met zijn partner en ook zij heeft een stabiel inkomen. Dit blijkt uit de verklaring van de financieel adviseur. Daarnaast heeft de consument geen nieuwe schulden laten ontstaan en wordt het gezin ondersteund door hulpverlening. Er lijkt daarom sprake te zijn van een financieel stabiele situatie waarbij de kans op nieuwe schulden klein is. Verder woont de consument op dit moment met zijn gezin in een klein studioappartement. Het gezin heeft dit jaar een kind gekregen dat vanwege ziekte veel zorg nodig heeft. De woonsituatie van de consument is schadelijk voor de ontwikkeling van het kind. Dit blijkt ook uit de verklaring van de verpleegkundige. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat het voor hem en zijn gezin op dit moment vanwege de registraties niet mogelijk is om te verhuizen naar een grotere woning. Er is sprake van een opeenstapeling van belangen en inmiddels speelt ook niet alleen het belang van de consument en zijn partner mee, maar ook het belang van een jong kind met een grote zorgbehoefte.

Conclusie

3.11 De afweging van de belangen van de consument en de bank maken uiteindelijk dat de commissie, in deze bijzondere situatie, tot de conclusie komt dat, hoewel de registraties technisch juist zijn, het belang van de consument bij verwijdering van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij de handhaving ervan. De bank moet daarom de registraties verwijderen. Nu de registraties op grond van het voorgaande verwijderd moeten worden, komt de commissie niet toe aan de overige stellingen van de consument. De commissie ziet geen aanleiding de schadevergoeding toe te kennen aan de consument, omdat de registraties op zich juist zijn en de commissie niet kan beoordelen of de consument de overeenkomst wel of niet is aangegaan. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de registraties op naam van de consument verwijderd, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 10
1 Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klacht de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

Artikel 12
1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
(…)

Artikel 13
1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1	*er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;*
code 2	*de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;*
code 3	*de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*
code 4	*de consument blijkt/bleek onbereikbaar;*
code 5	*de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.*

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode. Artikel 14 Reglement CKI 1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
(…)

Artikel 39
1. (…)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 21 Recht van bezwaar
1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)