Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0505

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	20 oktober 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	4 juli 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. Niet komen vast te staan dat in 2007 een studentenkrediet aan de consument is verstrekt. De consument heeft in het verleden een betaalrekening gehad maar deze is in 2009 geblokkeerd en beëindigd. De consument dacht daardoor geen relatie met de bank meer te hebben en heeft nadien geen adreswijzigingen doorgegeven. Brieven over het studentenkrediet zijn naar het oude adres gestuurd. De consument was niet op de hoogte en daardoor zijn deze BKR-registraties niet terecht. In 2016 heeft de bank zelf een schuld laten ontstaan tijdens de uitvoering van een beslaglegging. De commissie ziet daarin aanleiding om de betreffende BKR-registraties niet voor rekening van de consument te laten komen. Naar het oordeel van de commissie dient de bank de BKR-registraties te verwijderen.

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 8 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam], Center of Expertise BKR.

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 De consument heeft verschillende door de bank geplaatste BKR-registraties op haar naam staan. Het gaat, volgens de bank, om registraties geplaatst op de betaalrekening van de consument en op een voormalig studentenkrediet.

2.2 Met betrekking tot het (voormalige) studentenkrediet onder nummer [nummer] zijn de volgende registraties door de bank geplaatst:
- een A-codering per 1 augustus 2012
- een 2-codering per 28 april 2015
- een 3-codering per 7 augustus 2019
- een einddatum per 7 augustus 2019

2.3 Wat betreft het studentenkrediet heeft de bank een overeenkomst uit 2007 overgelegd en de volgende brieven, welke allemaal zijn verstuurd naar het (voormalig) adres van de consument aan de *[adres 1]* te Amsterdam:
- een brief van 6 augustus 2012 over een betalingsachterstand van € 150,00;
- een brief van 9 februari 2015 waarbij de uitstaande schuld van € 1.650,00 is opgeëist;
- jaaroverzichten van 2012, 2013 en 2014 waarop de openstaande schuld van het studentenkrediet staat vermeld. De schuld is jaarlijks toegenomen vanwege de door de bank in rekening gebrachte (debet)rente.

2.4 De consument heeft in 2016 een (nieuwe) betaalrekening met het nummer [rekeningnummer] geopend. Daarop is volgens de bank een ongeoorloofde debetstand (roodstand) ontstaan en zijn, na terugbetalingsverzoeken, door de bank de volgende registraties geplaatst:
- een A-codering per 31 januari 2019
- een 2-codering per 31 januari 2019
- een 3-codering per 6 augustus 2019
- een einddatum per 6 augustus 2019

2.5 Volgens de bank heeft zij naar aanleiding van een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening een extra betaalrekeningnummer geopend waarop het negatieve saldo is geparkeerd. De bank heeft op 18 oktober 2016 daarover met de consument gesproken en op 24 oktober 2016 een betalingsregeling bevestigd, welke de consument volgens de bank niet is nagekomen. Op 28 oktober 2016 heeft de consument de bank per e-mail geschreven dat zij nooit een betalingsafspraak met de bank heeft gemaakt. Bij brief van 8 december 2016 heeft de bank nogmaals verzocht om de vordering te voldoen en op 12 december 2016 een betalingsregeling bevestigd. De openstaande vordering is uiteindelijk meegegaan in een schuldhulpverleningstraject van de consument, waarbij een deel van de vordering tegen finale kwijting is voldaan en het resterende deel door de bank als oninbaar is afgeboekt.

2.6 De consument heeft gegevens uit de Basisregistratie Personen overgelegd waaruit onder andere blijkt dat zij vanaf 9 november 2011 op de *[adres 2]* en vanaf 27 februari 2012 op [adres 3] te Amsterdam heeft gewoond.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties door de bank. Zij heeft aangevoerd dat zij het bedrag van het studentenkrediet van € 2.500,- in 2007 nooit heeft ontvangen. Het is weliswaar aangevraagd maar zij kwam daarvoor toen niet in aanmerking omdat zij een mbo-opleiding deed en geen hbo- of wo-opleiding. De consument heeft in het verleden wel een betaalrekening bij de bank gehad maar deze is in 2009 geblokkeerd en beëindigd. De consument dacht daardoor geen relatie met de bank meer te hebben en heeft om die reden nadien geen adreswijzigingen doorgegeven aan de bank. De consument is in 2011 verhuisd. De brieven met betrekking tot het studentenkrediet en de jaaroverzichten die vanaf 2012 volgens de bank zijn verstuurd, zijn aan het onjuiste (oude) adres gericht en hebben volgens de consument haar nooit bereikt. Zij was wel op de hoogte van de betalingsachterstand op haar (in 2016 geopende) betalingsrekening, maar deze schuld kwam volgens de consument door een fout van de bank. De bank heeft geld overgemaakt naar een beslaglegger op het moment dat het bedrag al niet meer op haar rekening stond. De consument vindt de BKR-registraties daarom niet terecht.

Het verweer

2.8 De bank heeft, onder andere, de volgende verweren gevoerd. Op zowel de betaalrekening als het voormalig studentenkrediet van de consument zijn langdurige en ongeoorloofde betalingsachterstanden ontstaan. Volgens de bank was bij de consument sprake van een veelomvattende schuldproblematiek van totaal ruim € 70.000,- welke schulden uiteindelijk via een schuldsaneringsregeling van de Gemeente Amsterdam zijn opgelost. Deze schuldregeling is in augustus 2019 beëindigd waarbij door middel van enorm grote afboekingen een einde is gemaakt aan een langlopende en veelomvattende schuldsituatie.

2.9 Op de betaalrekening van de consument is een ongeoorloofde debetstand ontstaan doordat de consument de door beslag getroffen gelden heeft verbruikt alvorens haar rekening kon worden geblokkeerd. De bank was verplicht het door beslag getroffen tegoed af te dragen aan de deurwaarder waarmee de bank een schuldeiser van de consument heeft voldaan. De bank heeft, na een e-mail van 7 oktober 2016 van de consument, het een en ander aan haar uitgelegd en daarbij een betalingsregeling getroffen. De consument is deze niet nagekomen en in december 2016 is een tweede regeling getroffen, welke regeling de consument ook niet is nagekomen. Volgens de bank is sprake van terechte BKR-registraties op naam van de consument.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dat moet doen en zal dat hierna toelichten.

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

3.2 De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[1] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[2] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[4]

Het studentenkrediet is nooit verstrekt

3.3 De consument heeft gesteld dat het studentenkrediet, een bedrag van € 2.500,-, nooit aan haar is verstrekt. De bank heeft wel een overeenkomst opgesteld maar doordat daarna bleek dat zij niet voor het studentenkrediet in aanmerking kwam is het volgens haar nooit uitgekeerd of door haar opgenomen. De bank heeft daartegen aangevoerd dat zij verschillende brieven en jaaroverzichten over het studentenkrediet aan de consument heeft gestuurd (zie 2.3) en dat de consument deze vordering ook in het schuldhulpverleningstraject heeft erkend.

3.4 Voor zover het juist is dat de consument deze schuld in het schuldhulpverleningstraject heeft erkend, om tot een oplossing van de schuldenproblematiek te komen (de consument zegt daar destijds niet van op de hoogte te zijn geweest), is daarmee naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan dat aan de consument ook daadwerkelijk in 2007 een krediet is verstrekt of uitbetaald. De consument heeft het gemotiveerd ontkend door te stellen dat zij, ondanks de getekende overeenkomst, daarvoor niet in aanmerking kwam omdat zij op dat moment een mbo-opleiding en geen hbo-opleiding volgde.

---

[1] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De bank heeft deze stelling onvoldoende betwist en ook geen bewijs geleverd dat het studentenkrediet daadwerkelijk in 2007 aan de consument is verleend. Er zijn namelijk geen stukken in het geding gebracht waaruit dat kan worden afgeleid. Het had wel op de weg van de bank gelegen om daarvoor bewijs aan te leveren. Zij wist namelijk dat de consument zich op het standpunt stelt dat er nooit krediet aan haar verstrekt is. De commissie moet het er daarom voor houden dat het krediet niet door de bank aan de consument is verstrekt.

3.5 Dit wordt niet anders door de stelling van de bank dat – naar de commissie begrijpt – het bestaan van het krediet ook volgt uit het feit dat de consument regelmatig door de bank op de hoogte is gebracht van het feit dat zij volgens de bank nog een schuld aan de bank had, en dat zij dat destijds nooit heeft weersproken. De consument stelt daar namelijk niet van op de hoogte te zijn geweest. De door de bank overgelegde brieven met betrekking tot het studentenkrediet zijn vanaf 2012 verstuurd naar het (oude) adres van de consument waar zij vanaf 2011 niet meer woonde zoals blijkt uit het door haar overgelegde uittreksel van de Basisregistratie Personen. Het ligt dan ook niet voor de hand dat de consument op de hoogte was van het feit dat de bank meende nog een vordering op haar te hebben. Dat de consument haar adreswijziging aan de bank niet heeft doorgegeven, vindt de commissie niet onbegrijpelijk omdat de consument ervan uit ging dat zij geen relatie met de bank meer had. Tussen partijen is namelijk niet in geschil dat de consument eerder een betaalrekening heeft gehad die in 2009 is opgeheven. Naar de consument heeft aangevoerd ging zij er van uit dat er daarom geen bancaire relatie meer bestond tussen haar en de bank: de betaalrekening was door de bank opgeheven en het aangevraagde krediet was door de bank geweigerd omdat zij een opleiding op MBO-niveau deed. De commissie heeft hiervoor al overwogen dat de bank niet heeft aangetoond dat er op dat moment nog sprake was van een studentenkrediet (en/of -rekening). De commissie is daarom van oordeel dat het niet voor rekening en risico van de consument dient te komen dat de sinds 2012 (met betrekking tot het studentenkrediet) verstuurde brieven haar niet hebben bereikt. In elk geval kan in het feit dat de consument niet op deze brieven heeft gereageerd niet worden afgeleid dat de consument met het bestaan van de vordering instemde. Overigens is niet gebleken of, en zo ja op welke momenten, de (incasso-partner van de) bank op andere wijze contact hierover met de consument heeft gehad. De commissie gaat er daarom vanuit dat de consument niet op de hoogte was, of had kunnen zijn, dat de bank uitging van het bestaan van een studentenkrediet met betalingsachterstanden. Het feit dat de consument niet heeft gereageerd op de brieven van de bank leidt daarom niet tot een ander oordeel over het bestaan van de schuld aan de bank.

3.6 Het voorgaande leidt naar het oordeel van de commissie tot de conclusie dat ervan uit moet worden gegaan dat het studentenkrediet niet is verstrekt en de door de bank ter zake geplaatste BKR-registraties daarom ook niet terecht kunnen zijn en om die reden zullen moeten worden verwijderd.

De schuld op de betaalrekening komt niet door de consument

3.7 De commissie is verder, voor wat betreft de ontstane schuld op de (in 2016 geopende) betaalrekening van de consument van oordeel dat het ontstaan van deze schuld niet aan de consument maar aan de bank is te wijten. Uit de overgelegde stukken, en hetgeen tijdens de hoorzitting is besproken, blijkt dat de bank geld heeft overgemaakt aan een beslaglegger op het moment dat het geld niet meer op de betaalrekening van de consument stond, omdat het geld door de consument was opgenomen tussen het moment van opdracht van de beslaglegging en de uitvoering door de bank. De bank stelt dat er sprake is geweest van opzet of misbruik van de consument. Er zit namelijk altijd een paar minuten tussen het moment van beslaglegging en het blokkeren van de rekening. Naar de commissie begrijpt bestaat het misbruik eruit dat de consument net in die paar minuten het geld aan zichzelf heeft overgemaakt. Dat er van dergelijk misbruik sprake is, is niet komen vast te staan. Zonder nadere toelichting (die de bank niet heeft gegeven) valt ook niet zonder meer in te zien hoe de consument er van op de hoogte had kunnen zijn dat er een aantal minuten zat tussen het leggen van het beslag en het blokkeren van de rekening, noch welke paar minuten dat dan precies zouden zijn. Verder lag het op de weg van de bank om, alvorens een bedrag aan de beslaglegger te (kunnen) betalen, het bedrag op de rekening van de consument veilig te stellen door het te blokkeren. Kennelijk heeft de bank dat niet (tijdig) gedaan waardoor zij vervolgens geld aan de beslaglegger heeft betaald dat niet meer op de rekening stond. Zodoende heeft zij kennelijk een (extra) schuld laten ontstaan. Wat daar ook van zij, de commissie is van oordeel dat het ontstaan van deze schuld, met alle terugbetalingsgevolgen van dien, niet aan de consument is te wijten. Hoewel het op zich terecht is dat de consument de ontstane schuld heeft moeten terugbetalen, ziet de commissie daarin wel aanleiding om de betreffende BKR-registraties niet voor rekening van de consument te laten komen. Immers, het ligt niet in de risicosfeer van de consument dat deze terugbetalingsproblematiek is ontstaan. Naar het oordeel van de commissie dient de bank deze BKR-registraties daarom te verwijderen.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat de bank de onder 2.2 en 2.4 genoemde BKR-registraties op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties in het CKI op naam van de consument moet laten verwijderen.

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