Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0699

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. In 2007 heeft de bank de consument een hypothecaire geldlening verstrekt en heeft de consument ten behoeve van de bank een eerste recht van hypotheek op zijn woning verstrekt. In 2015 heeft de bank de executoriale verkoop van de woning aangezegd. Ter voorkoming van de veiling heeft de consument een kort geding tegen de bank gevoerd. Nadat de voorzieningenrechter hem in het ongelijk heeft gesteld is zijn woning kort daarna geveild. In deze klachtprocedure vordert de consument schadevergoeding van de bank. Hij is van mening dat de bank jegens hem haar zorgplicht heeft geschonden en onrechtmatig heeft gehandeld door zijn woning te veilen. De commissie is van oordeel dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de voorzieningenrechter de klacht al heeft behandeld en uitspraak heeft gedaan.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 13 maart 2023, 14 maart 2023, 15 maart 2023 en 17 mei 2023; 3) het verzoek van de bank als bedoeld in vraag 36.3 van het reglement en 4) de reactie van de consument op het verzoek van de bank als bedoeld in vraag 36.3 van het reglement.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 13 juni 2007 heeft de bank de consument voor de financiering van de aankoop van een woning (hierna: de woning) een hypothecaire geldlening van € 233.000,- verstrekt.

2.2 Tot meerdere zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening heeft de consument de bank het recht van eerste hypotheek op de woning verstrekt.

2.3 Op 23 maart 2016 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de opname van zijn persoonsgegevens in interne en externe waarschuwingsregisters. In deze brief staat:

"(…) Hierbij delen wij u mede dat de afdeling Fraudemanagement & Operations van ING Bank N.V. op u betrekking hebbende gegevens heeft opgenomen in het ING Incidentenregister, het Externe Verwijzingsregister SFH Interbancair en het Interne Verwijzingsregister IVR.
Op 3 november 2015 heeft u al een brief van ons gehad over de Gebeurtenissenadministratie en het Interne Verwijzingsregister SFH Bancair. (…)"

2.4 Op 24 maart 2016 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd over deze registraties van zijn persoonsgegevens. In deze e-mail staat:

"(…) Beste mevrouw [achternaam]*, vandaag kreeg ik een brief van u over opname van mijn naam in het Incidentenregister.*
Ik vind dat u een beetje te snel conclusies trekt omtrent mijn naam.
Ik heb nooit willens en wetens informatie achtergehouden, als dat wel mijn intentie was geweest had ik nooit dezelfde notaris gekozen om te passeren.
Ik begrijp nu pas, jaren later dat dat van belang had kunnen zijn voor het verkrijgen van jullie hypotheek en wat dat betreft ben ik als consument benadeeld. (…)"

2.5 Op 12 augustus 2016 heeft de bank bij deurwaardersexploot de executoriale verkoop van de woning aangezegd tegen 14 oktober 2016 om 13:30 uur.

2.6 Na de aanzegging van de executoriale verkoop van de woning heeft de consument de bank gedagvaard om op 12 oktober 2016 te verschijnen voor de voorzieningenrechter in de Rechtbank Midden-Nederland en gevorderd – verkort weergegeven – dat de bank de executoriale verkoop zou staken en gestaakt zou houden.

2.7 Op 30 september 2016 heeft de consument de bank een e-mail gestuurd over de registraties van zijn persoonsgegevens door de bank. In deze e-mail staat:

"(…) middels deze schrijven stel ik jullie aansprakelijk voor alle vervolgschade die ik ondervind door de veiling en fraudemelding van jullie zijden.
Deze fraudemelding en de basis van de veiling is gebaseerd op leugens en daarmee een onrechtmatige daad.
Ik heb bij het eerste contact al met uw collega [voorletters en achternaam] *om de stukken gevraagd waaruit zou blijken dat ik willens en wetens zaken verzwegen heb.*
Die heb ik nooit gekregen en nu begrijp ik ook waarom. (…)
Nu dat destijds niet is gebeurd kan ik alleen maar vaststellen dat ING niet aan haar zorgplicht heeft voldaan en ook niet het recht heeft om het huis te veilen of mij op de frauderegister te zetten.
Wat de uitkomst van de rechter ook zal zijn 12 oktober…ik hoop dat de ING mij zsm van die fraudelijst afhaalt want de melding is onterecht. (…)"

2.8 Op 12 oktober 2016 heeft de voorzieningenrechter in de Rechtbank Midden-Nederland de vordering van de consument bij vonnis in kort geding afgewezen.

2.9 Op 14 oktober 2016 heeft de executoriale verkoop van de woning plaatsgevonden.

2.10 Sinds de executoriale verkoop van de woning hebben partijen veelvuldig met elkaar gecorrespondeerd. Bij deze correspondentie heeft de consument telkens het standpunt ingenomen – verkort weergegeven – dat de bank ten opzichte van hem haar zorgplicht heeft geschonden en onrechtmatig heeft gehandeld door de woning op 14 oktober 2016 executoriaal te verkopen. De bank heeft de stellingen van de consument telkens weerlegd. Op 16 mei 2023 heeft de bank nogmaals uitgebreid schriftelijk op de stellingen van de consument gereageerd.

2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 300.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente hierover vanaf 14 oktober 2016 tot de dag van de algehele voldoening.

2.13 De consument heeft zich op het standpunt gesteld – zo begrijpt de commissie – dat de bank ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en onrechtmatig ten opzichte van hem heeft gehandeld. In dat verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. Ten onrechte heeft de bank de hypothecaire geldlening die zij de consument heeft verstrekt, opgeëist.
b. Ten onrechte heeft de bank de woning executoriaal verkocht (geveild).
c. Ten onrechte heeft de bank de veilingkosten met betrekking tot de executoriale verkoop van de woning verhoogd en hiermee gefraudeerd.
d. Ten onrechte heeft de bank de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de interne waarschuwingsregisters (Gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister) en de externe waarschuwingsregisters (Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister).

2.14 Doordat de bank haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden en onrechtmatig ten opzichte van hem heeft gehandeld, heeft hij schade geleden. Deze schade heeft de consument vastgesteld op € 300.000,-.

Het verweer van de bank

2.15 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie liggen in de kern de vragen voor of de bank ten opzichte van de consument haar zorglicht heeft geschonden en of de bank onrechtmatig ten opzichte van de consument heeft gehandeld.

De klacht is niet behandelbaar

3.2 De bank heeft op de voet van vraag 36.3 van het reglement aan de voorzitter van de Geschillencommissie verzocht te beslissen dat de bank *eerst* alleen verweer mag voeren tegen het feit dat Kifid de klacht van de consument in behandeling heeft genomen. De voorzitter heeft dit verzoek gehonoreerd. Vervolgens heeft Kifid de consument de gelegenheid geboden om te reageren op het verweerschrift van de bank, van welke gelegenheid hij gebruik heeft gemaakt.

3.3 Het behandelbaarheidsverweer van de bank slaagt. De klacht van de consument is niet behandelbaar. De commissie zal dit hierna toelichten.

3.4 Op grond van vraag 3.3 van het reglement behandelt Kifid een klacht van een consument *niet* als een rechtbank of andere rechterlijke instantie zijn of haar klacht al heeft behandeld en een rechterlijke uitspraak heeft gedaan. Naar het oordeel van de commissie doet die situatie zich in deze klachtprocedure voor. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de klachtonderdelen van de consument die betrekking hebben op het opeisen van de hypothecaire geldlening, het veilen van de woning en het in rekening brengen van veilingkosten met betrekking tot de veiling van de woning reeds aan de orde zijn geweest in de kort-geding-procedure die heeft geleid tot het vonnis van 12 oktober 2016 van de voorzieningenrechter in de Rechtbank Midden-Nederland, hiervoor opgenomen onder 2.6 en 2.8. Dat vonnis, hoewel het een voorlopig oordeel was, is onherroepelijk geworden en de executie van de woning heeft ook plaatsgevonden. Het is de commissie niet gebleken dat de stellingen die de consument in deze klachtprocedure heeft aangevoerd, anders zijn dat de stellingen die hij destijds in die kort-geding-procedure heeft aangevoerd.

3.5 Wat het klachtonderdeel over de interne en externe waarschuwingsregisters betreft, ligt dan anders. Voor de commissie is onvoldoende komen vast te staan dat de consument in de kort-geding-procedure bij de voorzieningenrechter een vordering heeft ingesteld die ziet op verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers. Dat zou er in beginsel toe moeten leiden dat dit klachtonderdeel behandelbaar is. De commissie constateert echter dat de consument dit klachtonderdeel *niet* binnen een jaar nadat hij deze klacht voor het eerst aan de bank heeft voorgelegd (24 maart 2016, zie hiervoor onder 2.4) bij Kifid heeft ingediend. Op grond van vraag 7.1 van het reglement is dit klachtonderdeel daarom niet behandelbaar.

3.6 Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank de consument met betrekking tot dit klachtonderdeel heeft verwezen naar Kifid. De 'redelijke termijn' als bedoeld in vraag 7.3 van het reglement kan hem echter niet baten. Het is de commissie bekend dat de consument op 6 oktober 2021 in een ander dossier een klacht bij Kifid heeft ingediend tegen een andere financiële dienstverlener. Hij was dus in ieder geval vanaf die datum met het bestaan van Kifid op de hoogte. De commissie is van oordeel dat de redelijke termijn sindsdien ruimschoots is verstreken.

3.7 Al het voorgaande brengt de commissie tot het oordeel dat de klacht van de consument niet behandelbaar is.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen twee 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 twee 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