Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0086

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op zijn naam in het CKI bij BKR zijn geplaatst. De consument voert daartoe onder meer aan dat de bank hem heeft toegezegd dat de BKR-registraties zouden worden verwijderd als hij de gehele vordering zou voldoen. Naar het oordeel van de commissie mocht de consument gerechtvaardigd op deze toezegging vertrouwen en dient de bank de BKR-registraties te verwijderen. De vordering wordt toegewezen.

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; 5) de dupliek van de bank.

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.

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 had een studentenkrediet bij de bank. Daarnaast hield de consument een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Met betrekking tot het studentenkrediet is op 2 mei 2013 en A-codering (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 Op enig moment is daarnaast een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. Met betrekking tot die roodstand is op 4 juni 2013 een A-codering geplaatst in het CKI.

2.4 Per brief van 29 december 2022 bevestigt (de gemachtigde van) de bank dat partijen een betalingsregeling hebben getroffen. Deze regeling hield in dat de consument de openstaande vordering van € 4.962,98 vanaf januari 2023 in maandelijkse termijn van € 50,- zou voldoen.

2.5 In een e-mail van 21 augustus 2023 schrijft (de gemachtigde van) de bank als volgt:

> *"(...) Bedankt dat u contact heeft opgezocht met ons. Naar aanleiding van uw schrijven sturen wij u een saldo opgave met het betreffende openstaande bedrag. Zie bijlage. Het verzoek deze binnen 14 dagen naar ons over te maken. Houdt u rekening met een verwerkingstijd van 2 werkdagen. Mocht deze in goede orde door ons ontvangen zijn verzoeken wij bij de BKR tot verwijderen van uw registratie. (...)"*

2.6 Op 25 augustus 2023 heeft de consument de resterende vordering geheel afbetaald. Deze datum is bij beide kredieten als werkelijke einddatum in het CKI geplaatst.

2.7 Op 7 september 2023 heeft de bank met terugwerkende kracht per 25 september 2014 voor beide kredieten een 2-codering (opeising) toegevoegd in het CKI.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De betalingsproblemen zijn in het verleden ontstaan door onvoorziene omstandigheden en doordat de consument onverantwoordelijk omging met zijn financiële verplichtingen. Hij was bovendien militair en had gedurende die periode geen eigen woning, waardoor hij de post niet altijd ontving. Hij had ook niet altijd de financiële mogelijkheden om de schuld te voldoen, maar zodra dit kon heeft hij dit direct gedaan. De bank heeft hem daarbij toegezegd dat de BKR-registraties zouden worden verwijderd als de schuld was afgelost. Dit is ten onrechte niet gebeurd. Inmiddels verkeert de consument in een financieel stabiele situatie. Hij kan geen woning huren of kopen vanwege de BKR-registraties en is hierdoor verplicht bij kennissen in te wonen. Dit is geen ideale woonsituatie en bovendien hebben de kennissen plannen om te gaan emigreren, waardoor de urgentie voor een eigen woning groot is.

Het verweer

2.10 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

3.1 Ter beoordeling staat of de bank de BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst moet verwijderen. Naar het oordeel van de commissie dient de bank dit te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

3.2 De bank heeft in haar e-mail van 21 augustus 2023 expliciet aan de consument toegezegd dat de BKR-registraties zouden worden verwijderd zodra de consument het nog open-staande bedrag had voldaan. De bank betwist dat de consument er op basis van deze e-mail gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de BKR-registraties werden verwijderd en voert aan dat hij er eerder meermaals op is gewezen dat de BKR-registraties na betaling nog vijf jaar zouden blijven staan.

3.3 Dit verweer slaagt niet. In de brieven van de deurwaarder waar de bank naar verwijst staat weliswaar dat de achterstanden zouden worden gemeld bij het BKR, maar niet dat deze na voldoening ook nog vijf jaar zouden blijven staan. Dit wordt wel vermeld in de (voorbeeld) brief die de bank als productie 2 heeft overgelegd, maar deze dateert van 2014. Van de consument kan niet worden verwacht dat hij bijna 10 jaar later uit die brief begrijpt dat de toezegging in de e-mail van 21 augustus 2023 een verschrijving is, voor zover dit al vast zou komen te staan.

3.4 Nu de bank de consument heeft toegezegd dat de BKR-registraties worden verwijderd nadat de vordering is voldaan, en de consument hier gezien het voorgaande ook gerechtvaardigd op mocht vertrouwen, dient de bank de BKR-registraties te verwijderen. Dit geldt voor zowel de A-codering als voor de later geplaatste 2-codering. Deze is weliswaar geplaatst ná de e-mail van 21 augustus 2023, maar de consument mocht er gezien de inhoud van die e-mail gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij met betrekking tot de kredieten geen coderingen meer op zijn naam zou hebben.

Conclusie

3.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, in het CKI de A2-coderingen op naam van de consument laat 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl