Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-686
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak	: 13 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Vaststellingsovereenkomst: klacht is niet behandelbaar. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument had een tweetal hypothecaire geldleningen bij de Bank afgesloten. Partijen hadden een geschil over de restschuld en de BKR-notering naar aanleiding van de restschuld.

2.2 Consument en de Bank hebben afspraken gemaakt, die door de Bank per brief met dagtekening 5 december 2016 aan Consument zijn bevestigd.

Hierin staat onder meer:

Geachte heer [redacted],

Naar aanleiding van uw brief van 22 oktober 2016 en de telefoongesprekken met de heer [redacted] op 29 en 30 november 2016 informeren wij u als volgt.

Met betrekking tot de restschuld van uw hypotheken [redacted] en [redacted] is de heer [redacted] namens ING met u het volgende overeengekomen. Binnen een maand na de datum van deze brief betaalt u € 1.500 van de restschuld. Zodra u dit bedrag heeft betaalt, scheldt ING u het restant van de restschuld kwijt, op voorwaarde dat u uw klacht (over de restschuld en de BKR notering als gevolg van de restschuld) daarmee als afgedaan beschouwt.

Zoals besproken, zal ING een einddatum aan de code 3 registratie op uw naam bij het BKR laten toevoegen, zodra incassobureau [redacted] het bedrag van € 1.500 heeft ontvangen.

Wij verzoeken u het bedrag van € 1.500 over te maken naar rekening [redacted] op naam van incassobureau [redacted] onder vermelding van het kenmerk [redacted]

Het doet ons deugd dat wij met u tot deze oplossing zijn gekomen en bedanken u voor uw bereidheid daartoe. Als u nog vragen heeft, neemt u dan gerust nog even contact met de heer [redacted] op via telefoonnummer [redacted].

2.3 Consument heeft het bedrag van € 1.500,- aan de Bank voldaan. Op 13 december 2016 heeft de Bank Consument geregistreerd in het BKR-register met een codering '3'. Op grond van het Algemeen Reglement BKR dient de Bank een code 3 te registreren als zij een bedrag van € 250,- of meer afboekt.

2.4 Consument heeft een klacht ingediend over deze codering in het BKR-register bij de Geschillencommissie BKR. Bij brief van 20 maart 2018 heeft Consument de uitspraak van de Geschillencommissie BKR ontvangen, waarin onder meer staat:

'De [Bank*] is akkoord gegaan met betaling door* [Consument] *van EUR 1.500. Dat betekent dat zij een bedrag heeft moeten afboeken. Dat is gemeld in het CKI met code 3. Code 3 is hiermee technisch een juiste registratie.'*

'Op grond van alle genoemde omstandigheden oordeelt de Commissie, dat het thans nog laten voortduren van de registratie in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel.'

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 4.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

1. In de periode voorafgaand aan de BKR-registratie is sprake geweest van gebrekkige communicatie vanwege het uitblijven van reacties. Daarnaast heeft de Bank onvoldoende inspanning geleverd om te komen tot een oplossing.
2. Consument heeft financiële schade geleden als gevolg van een onjuiste BKR-registratie. Consument heeft geen hypothecaire lening kunnen afsluiten als gevolg van de te late verwijdering van de BKR-registratie.

De schade bestaat uit € 1.500,- euro voor de afkoopsom zoals staat beschreven in de vaststellingsovereenkomst en € 2.500,- euro schadevergoeding voor materiële- en immateriële schade, bestaande uit schade door onjuiste behandeling door de Bank en lange afhandeltijd. Daarnaast is Consument benadeeld door de veranderde hypotheekeisen en normen bij het afsluiten van een hypotheek. Daarnaast heeft Consument psychische schade opgelopen doordat hij niet serieus is genomen door de Bank, doordat hij geconfronteerd is met een deurwaarder, de Bank haar afspraken niet of te laat nakomt, zijn dossier en de uitspraak van de Geschillencommissie BKR bagatelliseert en zich niet conformeert aan hetgeen de Bank zelf pretendeert aangaande schulden of achterstanden. Ook vordert Consument wettelijke rente.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Klachtonderdeel 1

4.1 Of de Commissie inhoudelijk kan oordelen over onderhavige kwestie hangt af van de vraag of tussen partijen reeds een vaststellingsovereenkomst tegen finale kwijting is gesloten ter beëindiging van het tussen hen gerezen geschil. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Vaststaat dat partijen een geschil hadden over de restschuld en de BKR-notering, en dat dat geschil is opgelost.

Partijen zijn immers hiervoor overeengekomen dat wanneer Consument € 1.500,- betaalt, de Bank de restschuld kwijtscheldt en Consument daarmee zijn klachten als afgedaan beschouwt. Consument heeft € 1.500,- betaald aan de Bank, die vervolgens de restschuld heeft kwijtgescholden.

4.3 Deze overeenkomst is te kwalificeren als een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in artikel 7:900 van het Burgerlijk Wetboek ('BW'). Een vaststellingsovereenkomst is een overeenkomst die strekt ter beëindiging of ter voorkoming van een onzekerheid of geschil. Een dergelijke overeenkomst is gericht op het verkrijgen van zekerheid en het voorkomen van onzekerheid. Voorkomen moet worden dat er ook over die vaststellingsovereenkomst spoedig een geschil kan ontstaan. De Commissie zal bij haar beoordeling daar dan ook rekening mee houden.

4.4 Consument klaagt nu over de bejegening van de Bank voorafgaand aan de BKR-notering. Deze klacht is naar het oordeel van de Commissie opgelost. De klacht over de BKR-notering behelst logischerwijs ook de opstelling van de Bank aangaande die BKR-notering voor de vaststellingsovereenkomst. De stelling van Consument, die erop neerkomt dat de vaststellingsovereenkomst niet zag op de bejegening van de Bank en dat daarover het geschil nog voortduurde, komt de Commissie niet logisch voor gezien hetgeen zij heeft overwogen in punt 4.3.

4.5 Consument doet nog een beroep op dwaling en stelt dat hij de gevolgen van de vaststellingsovereenkomst niet kon overzien. De Commissie overweegt allereerst dat wie een overeenkomst aangaat, moet voorkomen dat hij de overeenkomst aangaat onder invloed van een onjuiste voorstelling van zaken. Hij heeft met andere woorden een onderzoeksplicht. Van iemand mag verwacht worden dat hij op zijn minst de overeenkomst doorneemt en bij onduidelijkheden dit tijdig kenbaar maakt, dan wel hier advies bij een derde over inwint.

4.6 Op grond van art. 6:228 lid 2 BW kan dwaling voor rekening komen van de dwalende indien deze niet aan zijn onderzoeksplicht heeft voldaan. Over de bedoeling van de vaststellingsovereenkomst kan naar het oordeel van de Commissie geen misverstand bestaan. De overeenkomst kan niet anders gelezen worden dan dat er blijkbaar een geschil was naar aanleiding van de BKR-notering en de restschuld, maar partijen dat geschil hebben willen oplossen. Indien dit voor Consument onduidelijk was, had het op zijn weg gelegen de strekking van de vaststellingsovereenkomst wel te begrijpen of de Bank hierover vragen te stellen. Eventuele gevolgen van dit nalaten blijven op grond van art. 6:228 lid 2 BW voor rekening van Consument. Het beroep op dwaling slaagt daarom niet.

4.7 Omdat partijen over en weer aan de vaststelling zijn gebonden en de overeenkomst tussen partijen als bindende partijbeslissing in de zin van artikel 7:900 BW dient te gelden, is er daarom geen sprake meer van een geschil zover Consument klaagt over klachtonderdeel 1 tussen partijen. Bij deze stand van zaken concludeert de Commissie dat klachtonderdeel 1 niet voldoet aan de vereisten van haar Reglement om inhoudelijk te kunnen worden beoordeeld. Klachtonderdeel 1 is dus niet behandelbaar.

Klachtonderdeel 2

4.8 Uit de uitspraak van de Geschillencommissie BKR blijkt overduidelijk dat de registratie met codering 3 van Consument in het BKR-register juist was (zie punt 2.4). De Geschillencommissie BKR heeft enkel geoordeeld dat het voortduren van de registratie niet langer proportioneel is. De registratie heeft de Bank vervolgens geschrapt. Hieruit blijkt dat de Bank niet onjuist heeft gehandeld. Als gevolg hiervan is zij derhalve ook niet aansprakelijk voor eventuele door Consument geleden schade. Klachtonderdeel 2 is daarom ongegrond.

4.9 Een en ander leidt tot de conclusie dat klachtonderdeel 1 niet behandelbaar is en dat klachtonderdeel 2 ongegrond is.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid klachtonderdeel 1 niet kan behandelen; en

De Commissie wijst de vordering af voor wat betreft klachtonderdeel 2.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.