Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0593

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Datum uitspraak	27 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank gehad. Daarop is een achterstand ontstaan die is geregistreerd in het CKI van het BKR. De vordering is voldaan. De consument vordert verwijdering van de registraties. De bank is in de gelegenheid gesteld om op de klacht van de consument te reageren, maar heeft dit niet binnen de gestelde termijnen gedaan. De vordering van de consument komt de commissie niet ongegrond of onrechtmatig voor. De vordering wordt daarom 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 en 2) de aanvullende stukken van de consument.

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 heeft in 2004 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Op enig moment in 2011 is een achterstand ontstaan op de lening. In 2012 is de woning verkocht. Voor de restschuld heeft de consument in juni 2012 een betalingsregeling afgesproken.

2.2 De bank heeft de achterstand op 8 januari 2012 in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR) laten registreren met de achterstandscode A (Achterstand). Op 8 oktober 2012 heeft de bank de bijzonderheidscode 2 (Opeising) laten registreren.

2.3 De consument heeft in mei 2022 de vordering volledig voldaan. De bank heeft daarom als einddatum 10 mei 2022 laten registreren.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

2.5 De consument vindt dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat zijn belang bij verwijdering van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving ervan. De consument heeft een stabiele financiële situatie en heeft de schuld volgens de betalingsregeling afbetaald. Hij is de afspraken met het incassobureau nagekomen en als hij onverhoopt een afspraak niet kon nakomen, bijvoorbeeld toen de hij tijdelijk geen inkomen had, heeft de consument altijd contact opgenomen. Er is nooit ongeoorloofd verzuimd en de consument heeft altijd gehandeld als een goed debiteur. Op het moment dat de consument zijn kantoor heeft verkocht, heeft hij direct het resterende bedrag van de vordering voldaan. De consument heeft een stabiel inkomen en geen nieuwe schulden opgedaan. De bank heeft erop gewezen in de interne klachtprocedure dat de consument de voorkeur heeft gegeven aan pensioen-sparen in plaats van het aflossen van de lening. De consument is echter zelfstandige en heeft geen andere mogelijkheid om te sparen voor het pensioen. Hij heeft er daarom voor gekozen om volgens de afgesproken betalingsregeling de vordering te voldoen.

2.6 De achterstand is ontstaan doordat de consument in een scheiding lag. De ex-echtgenote heeft nadat de consument haar had verlaten geen betalingen meer gedaan waardoor een achterstand is ontstaan op de aflossing van de hypotheek. De ex-echtgenote heeft in die periode zodanig geld onttrokken van de gezamenlijke rekening waarvan ook de hypotheeklasten werden betaald dat automatische incasso's niet meer mogelijk waren. Toen de consument op de hoogte werd gebracht van de achterstand heeft hij contact opgenomen met de bank en een betalingsregeling getroffen. Hij heeft in die periode goed contact gehad met één van de medewerkers van de bank en die heeft hem verzekerd dat hij niet zou worden geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.7 De consument wil zijn huis renoveren en verduurzamen. Daarin wordt hij nu belemmerd, omdat hij geen lening en subsidie kan krijgen, terwijl de werkzaamheden noodzakelijk zijn. De woning stamt uit 1981. De woning moet onder andere geïsoleerd worden en er moet een nieuwe keuken in, omdat de huidige keuken nagenoeg niet meer bruikbaar is.

Het verweer

2.8 De bank is op 1 mei 2023 verzocht om verweer te voeren. Ondanks herhaalde verzoeken op 5 juni 2023 en op 14 juni 2023 heeft de bank niet tijdig verweer gevoerd.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie stelt vast dat de bank, ondanks herhaald verzoek, geen verweer heeft gevoerd binnen de termijnen die daarvoor gelden en die de bank zijn gegeven. Daarom zal de commissie haar beoordeling op grond van het bepaalde in artikel 36 lid 4 van het Reglement van Kifid beperken tot de toets of de vordering van de consumenten haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt, omdat voor de commissie voldoende vast staat dat de consument belang heeft bij de verwijdering van de coderingen.[1] Deze toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier met bijlagen en de door de consument ingediende aanvullende informatie.

3.2 De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI van het BKR. De consument heeft onderbouwd waarom hij vindt dat zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder wegen dan het belang van de bank bij de handhaving ervan.

3.3 De vordering en de door de consument gegeven onderbouwing van de vordering en zijn standpunt komt de commissie niet ongegrond of onrechtmatig voor. De vordering wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak de registraties in het CKI van het BKR verwijderd.

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.

[1] Zie vraag 36 onder 4 van het reglement.

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