Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0190

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Algemeen Reglement CKI

Samenvatting

BKR-registratie. A2-coderingen uit 2012 met werkelijke einddatum in 2019. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank opnieuw een belangenafweging uitgevoerd en heeft zij de negatieve coderingen verwijderd uit het CKI van het BKR. De consument meent dat de registratie niet juist was. Zij stelt de schuld in 2015 volledig te hebben betaald. De bank heeft in 2015 ook een werkelijke einddatum geregistreerd en de registratie had daarmee in 2020 verwijderd moeten zijn. De bank had de werkelijke einddatum uit 2015 niet mogen wijzigen in 2019. De consument vordert schadevergoeding omdat de registratie haar heeft belemmerd om haar onderneming uit te oefenen. Daarnaast is volgens de consument sprake van immateriële schade. Ook stelt de consument meer betalingen te hebben verricht dan nodig. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank aansprakelijk is voor enige schade en ook niet dat de consument onverschuldigd heeft betaald. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

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 van 7 augustus 2023, 29 augustus 2023, 30 augustus 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was aanwezig mr.[naam], medewerker 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 hield een betaalrekening aan bij de bank met nummer [nummer] (hierna: de betaalrekening). Ook had de bank aan de consument een creditcard zonder kredietfaciliteit verstrekt.

2.2 Volgens de bank is er op 2 juli 2012 op de betaalrekening een ongeoorloofde debetstand ontstaan door afschrijving van het saldo van de creditcard van € 2.515,51.

2.3 De bank heeft de consument op 1 augustus 2012 aangemaand tot aanzuivering van het saldotekort. Tussen augustus 2012 en eind 2014 zijn meerdere betalingsregelingen getroffen tussen de consument en de bank. In 2013 heeft de gemeente [naam gemeente] drie keer een bedrag van € 100,- op de betaalrekening bijgeschreven onder vermelding van "Aanvulling saldotekort". De bank heeft debetrente en kosten voor het betaalpakket van de betaalrekening afgeschreven.

2.4 Op 3 december 2014 heeft de bank de vordering opgeëist.

2.5 Op 16 februari 2015 is een bedrag van € 2.863,80 op de betaalrekening bijgeschreven. Het saldo van de betaalrekening kwam door deze bijschrijving op € 0,- te staan.

2.6 In maart 2015 heeft de bank haar vordering op de consument ter incasso uit handen gegeven aan haar incassogemachtigde (hierna: Flanderijn).

2.7 Flanderijn heeft de vordering van € 2.863,80 gesplitst in twee dossiers: dossier [dossiernummer 1] met een hoofdsom van € 348,29 (plus € 0,02 rente) ten aanzien van het debetsaldo op de betaalrekening (bestaande uit debetrente en kosten van het betaalpakket over de periode juli 2012 tot en met februari 2015) (hierna: vordering 1) en dossier [dossiernummer 2] met een hoofdsom van € 2.515,51 ten aanzien van de creditcardschuld (hierna: vordering 2). Flanderijn heeft vanaf maart 2015 tot en met eind december 2018 pogingen ondernomen om beide vorderingen te incasseren. In januari 2019 is een dagvaarding uitgebracht voor vordering 1. In die zaak is vonnis gewezen en Flanderijn heeft dit vonnis ten uitvoer gelegd door beslag te leggen op het inkomen van de consument. Dit heeft geleid tot volledige betaling van vordering 1 in mei 2019 (naar de commissie begrijpt: inclusief de proces- en executiekosten). Flanderijn heeft vervolgens de incasso van vordering 2 voortgezet en heeft hiervoor meerdere betalingsregelingen getroffen met de consument.

2.8 Ten aanzien van vordering 1 heeft de bank de volgende gegevens op naam van de consument laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR): een achterstandsmelding A per 6 december 2012, een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) op 10 december 2012, een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) per 16 februari 2015 en een werkelijke einddatum per 16 februari 2015. In februari 2019 heeft de bank de consument gemeld dat de plaatsing van een werkelijke einddatum op een vergissing berustte en dat dit zou worden gecorrigeerd. Per 10 juli 2019 is vervolgens (weer) een werkelijke einddatum geregistreerd.

2.9 Vordering 2 is door de bank (nog) niet geregistreerd in het CKI.

2.10 Na indiening van de klacht bij Kifid heeft de bank de registratie op naam van de consument verwijderd op grond van een opnieuw uitgevoerde belangenafweging.

De klacht en vordering

2.11 Naar de commissie begrijpt vordert de consument betaling door de bank van een bedrag van € 67.800,-. Dit bedrag bestaat uit drie onderdelen: 1) een schadevergoeding van € 57.800,- aan misgelopen omzet, 2) een vergoeding van € 5.000,- voor immateriële schade en 3) een bedrag van € 5.000,- op grond van onverschuldigde betaling. Aanvankelijk heeft de consument ook verwijdering van de registratie uit het CKI van BKR gevorderd maar dit klachtonderdeel behoeft geen bespreking meer door de verwijdering van de registratie door de bank in september 2023.

2.12 De consument baseert haar vorderingen op de volgende argumenten.

- De bank had de werkelijke einddatum van 16 februari 2015 niet mogen verwijderen of aanpassen. De vordering was namelijk door haar in 2015 voldaan. Dit blijkt uit een rekeningafschrift van de bank met een eindsaldo per 16 februari 2015 van € 0,-, na een bijschrijving op 16 februari 2015 van een bedrag van € 2.863,80. Deze bijschrijving bestaat uit betalingen die zij tussen 2012 en 2015 heeft gedaan. Zonder de aanpassing van de werkelijke einddatum zou de registratie per 16 februari 2020 zijn verwijderd.

- Voor zover de bank een fout heeft gemaakt, dient de consument hiervan niet de dupe te worden. Zij mocht ervan uitgaan dat de vordering was afgeboekt en dat de registratie per 16 februari 2020 zou worden verwijderd.

- Door de zichtbaarheid van de registratie in het CKI tot september 2023 kon de consument geen creditcard aanvragen. Zij heeft een creditcard nodig voor het uitoefenen van haar onderneming, bestaande uit de online verkoop van goederen. Zonder creditcard kon de consument de fee voor bepaalde online verkoopplatformen niet voldoen. De consument heeft daarom onverkochte voorraad en zij heeft ook voorraad niet kunnen inkopen. De consument heeft berekend dat zij in de periode december 2022 tot en met november 2023 een bedrag van € 57.800,- aan omzet is misgelopen.

- Er is sprake van emotionele schade. De registratie heeft impact gehad op de financiële stabiliteit en het sociale leven van de consument. Zij heeft geld moeten lenen voor bepaalde uitgaven en heeft zich daarvoor geschaamd. De consument heeft deze schade begroot op een bedrag van € 5.000,-.

- Nu de vordering in 2015 is voldaan, is het niet terecht dat de bank de schuld opnieuw heeft opgevoerd en dat zij deze nog steeds bij de consument probeert te incasseren via de deurwaarder. Alle betalingen die de consument na 2015 heeft gedaan, in totaal een bedrag van € 5.000,-, zijn door haar onverschuldigd betaald.

Het verweer

2.13 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een bedrag van € 67.800,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Inleiding

3.2 De commissie wil allereerst benadrukken dat zij zich goed kan indenken dat bij de consument verwarring is ontstaan over de omvang van de vordering van de bank. Het splitsen van het ongeoorloofde debetsaldo in twee afzonderlijke vorderingen, terwijl voorheen slechts sprake was van één debetsaldo, en de keus van de (gemachtigde van de) bank om eerst alleen vordering 1 te incasseren via een gerechtelijke procedure en beslag, heeft de zaak er voor de consument niet overzichtelijker op gemaakt. De vragen die de commissie echter dient te beantwoorden, zijn 1) of de bank onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument door de werkelijke einddatum van 16 februari 2015 te verwijderen (en zo ja, of sprake is van schade die voor vergoeding in aanmerking komt), 2) of de consument een beroep kan doen op het gerechtvaardigd vertrouwen dat de registratie per 16 februari 2015 zou worden verwijderd (en zo ja, of sprake is van schade die voor vergoeding in aanmerking komt), en 3) of de consument na 2015 onverschuldigd heeft betaald omdat zij de vordering van de bank al had betaald. De commissie geeft daarbij geen oordeel over de vraag of er op dit moment nog een vordering van de bank op de consument bestaat en zo ja, hoe hoog deze vordering is.

Klachtonderdeel 1: Heeft de bank onrechtmatig gehandeld?

3.3 De bank is als aanbieder van krediet op grond van artikel 4:32 lid 1 Wet op het financieel toezicht verplicht om deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie.

Dit stelsel van kredietregistratie wordt gevormd door het CKI van BKR. BKR heeft het Algemeen Reglement CKI vastgesteld (hierna: Reglement). In dit Reglement is onder meer bepaald dat de zakelijke klant, in dit geval de bank, de geregistreerde overeenkomsten actueel houdt.[1] Ook is daarin bepaald dat persoonsgegevens, zoals de beëindiging van een overeenkomst, binnen 21 dagen moeten worden gemeld, maar dat een melding na deze termijn geldig blijft omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.[2] Verder is hierin bepaald dat de zakelijke klant een werkelijke einddatum meldt bij het CKI als de achterstand ongedaan wordt gemaakt en de overeenkomst tegelijk wordt beëindigd.[3] Ten slotte is voor deze klacht van belang dat hierin is bepaald dat het een zakelijke klant alleen is toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheids-codering uit het CKI te verwijderen in drie specifieke situaties, waaronder een onterechte registratie.[4]

3.4 Voor de beoordeling van aansprakelijkheid van de bank voor schade van de consument is voorts van belang of de bank een verwijt kan worden gemaakt, of dat de bank anderszins onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument, en dat dat tot schade heeft geleid.

3.5 De argumenten van de consument zijn weergegeven onder 2.6. Hiertegen heeft de bank aangevoerd dat de aanzuivering van het debetsaldo op de betaalrekening op 16 februari 2015 niet is uitgevoerd door of namens de consument. Deze bijschrijving is afkomstig van de bank zelf. Het rekeningnummer van de betaler is een intern rekeningnummer van de bank. De bank heeft deze bijschrijving uitgevoerd om de betaalrekening administratief te kunnen sluiten. Vervolgens heeft zij haar vordering uit handen gegeven aan de deurwaarder. Vordering 1 is door de consument in mei 2019 volledig betaald en vordering 2 is tot op heden nog niet volledig betaald. Er staat nog een bedrag open van € 1.995,10, aldus nog steeds de bank.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee gemotiveerd betwist dat de consument het per 16 februari 2015 bestaande debetsaldo van € 2.863,80 in 2015 heeft voldaan. Het is dan aan de consument om bewijs te leveren van haar stelling dat zij het debetsaldo voor of op 16 februari 2015 volledig heeft voldaan. De consument heeft echter geen stukken aangedragen waaruit dit blijkt. Er is bijvoorbeeld geen overzicht overgelegd van door, of namens, de consument gedane betalingen. Het ligt daarbij ook niet voor de hand dat het bedrag door de consument is betaald. Bij de betaling staat namelijk vermeld “AFBOEKING” en als betalende partij staat vermeld: “ING Bank N.V. Debiteurenbeheer”. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dan ook onvoldoende aangetoond dat zij de vordering van de bank al in 2015 heeft voldaan. Ook heeft de consument niet gesteld of aangetoond dat de bank haar in 2015 finale kwijting heeft verleend.

[1] Zie artikel 10 lid 1 Reglement.
[2] Zie artikel 11 lid 1 Reglement.
[3] Zie artikel 12 lid 3 sub a Reglement.
[4] Zie artikel 14 lid 10 Reglement.

Gelet op deze omstandigheden kan niet worden gezegd dat sprake was van het beëindigen van de overeenkomst tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand per 16 februari 2015. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de plaatsing van de werkelijke einddatum per 16 februari 2015 onterecht was.

3.7 Gelet op deze conclusie, en op de onder 3.3 genoemde bepalingen uit het Reglement, is de commissie van oordeel dat de bank in beginsel de werkelijke einddatum van 16 februari 2015 mocht verwijderen, nadat zij erachter was gekomen dat zij per abuis een werkelijke einddatum had laten plaatsen. De werkelijke einddatum van 16 februari 2015 was namelijk geen terechte registratie en het corrigeren hiervan is naar het oordeel van de commissie in het belang van een goed werkend CKI. Hiermee wordt namelijk zoveel mogelijk recht gedaan aan de actuele situatie (op dat moment). Dit kan echter anders zijn indien het uitoefenen van deze bevoegdheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn[5]. De consument heeft niet gesteld dat hiervan in dit geval sprake is. De commissie heeft hiervoor in het dossier ook geen aanknopingspunten gevonden. Dit betekent dat de bank niet onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument en dat dit klachtonderdeel daarmee ongegrond is.

Klachtonderdeel 2: Gerechtvaardigd vertrouwen?

3.8 De commissie vat de stelling van de consument, dat zij niet de dupe mag worden van een vergissing van de bank, op als een beroep op eerbiediging van het gerechtvaardigd vertrouwen, dat door de bank is gewekt, dat de registratie per 16 februari 2020 zou worden verwijderd. De bank heeft aangevoerd dat zij de onjuist registratie mocht corrigeren.

3.9 De commissie is van oordeel dat in dit geval geen sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen dat door de bank moet worden geëerbiedigd. Bij dit oordeel is van belang dat de consument zich had moeten realiseren dat de registratie van een werkelijke einddatum per 16 februari 2015 voor vordering 1 een vergissing was, omdat die vordering op dat moment nog niet was voldaan, althans dat is niet gebleken, en de bank de consument ook geen finale kwijting had verleend. Daar komt bij dat de bank gedurende de periode 2015 tot en met 2019 vordering 1 juist actief bij de consument heeft geïncasseerd. Ook is de consument er in februari 2019, derhalve vóór 16 februari 2020, door de bank op gewezen dat de plaatsing van een werkelijke einddatum een vergissing is geweest en dat dit zou worden gecorrigeerd. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdeel 3: Heeft de consument onverschuldigd betaald?

3.10 Gelet op hetgeen hiervoor onder 3.6 is overwogen, namelijk dat de consument niet heeft aangetoond dat de gehele vordering, dan wel vordering 1, al in 2015 is voldaan, is ook niet komen vast te staan dat de betalingen die de consument na 2015 heeft gedaan onverschuldigd zijn betaald.

[5] Zie artikel 6:2 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Daar komt bij dat de consument niet heeft toegelicht welke betalingen zij na 16 februari 2015 heeft verricht en dat de bank gemotiveerd heeft betwist dat de consument in totaal € 5.000,- heeft betaald. Dit bedrag kan ook niet uit de stukken in het dossier worden afgeleid. De consument heeft haar vordering daarmee onvoldoende onderbouwd. Dit klachtonderdeel is derhalve ook ongegrond.

Overwegingen ten aanzien van het causaal verband en de omvang van de schade

3.11 Gelet op het voorgaande zal de commissie de klachten van de consument afwijzen. Ten overvloede merkt de commissie op dat, gelet op de gemotiveerde betwisting door de bank, ook het causaal verband tussen het handelen van de bank en de schade niet is komen vast te staan en dat de schade door de consument ook onvoldoende is onderbouwd. Zo is bijvoorbeeld niet gebleken dat er voor de consument geen andere mogelijkheden waren om haar onderneming uit te oefenen en de ingekochte voorraad te verkopen. Ook is niet gebleken voor welk bedrag de consument aan voorraad heeft ingekocht, welke omzet zij (wel) heeft gehaald en hoe hoog haar inkoopkosten zijn geweest. Ook ten aanzien van de immateriële schade heeft de consument onvoldoende gesteld.

Conclusie

3.12 De conclusie van al het voorgaande is dat de bank niet onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument en daarom niet aansprakelijk is voor de schade van de consument. Er is daarnaast geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen dat moet worden geëerbiedigd. En ten slotte is onvoldoende komen vast te staan dat de consument onverschuldigd heeft betaald. De klachten van de consument zijn ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI en wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

In deze bijlage zijn de relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI (versie 1 juli 2023) opgenomen.

Algemeen Reglement CKI

Artikel 9
WELKE PERSOONSGEGEVENS VERWERKT STICHTING BKR

1 (...)
2 Stichting BKR verwerkt van de consument:
a (...);
b de overeenkomst(-en) met de zakelijke klant(en) als bedoeld in de artikelen 15 tot en met 26 van dit Reglement;
c de achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich voordoen gedurende de looptijd van die overeenkomst(en);
d de beëindiging van die overeenkomst(en).
(...)

Artikel 10
WAT MOET WORDEN GEMELD BIJ BKR

1 Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding BKR.
2 De zakelijke klant meldt aan BKR:
a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen;
b achterstanden en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;
c de beëindiging van de overeenkomst.
Artikel 9 lid 2 en 3 en artikel 15 lid 1 zijn van toepassing.
(...)

Artikel 11
BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

1. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

(...)

3. a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

(...)

Artikel 14
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

(...)

10. Het is de zakelijk klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
- *a. een onterechte registratie;*
- *b. een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;*
- *c. een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.*

(...)

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage is een relevante bepaling uit het Burgerlijk Wetboek (BW) opgenomen.

Artikel 6:2 BW

1 *Schuldeiser en schuldenaar zijn verplicht zich jegens elkaar te gedragen overeenkomstig de eisen van redelijkheid en billijkheid.*

2 *Een tussen hen krachtens wet, gewoonte of rechtshandeling geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.*