

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0190

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registratie. Variabele rente. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (A, 2) die de bank op zijn naam heeft laten plaatsen in het CKI van Stichting BKR. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument recht heeft op compensatie voor te veel betaalde rente voor het doorlopend krediet waarop de registraties zien. De commissie heeft beslist dat de bank op grond van de op haar rustende zorgplicht jegens de consument in dit specifieke geval gehouden is de registraties te verwijderen. De vordering van de consument is 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 en 6) de aanvullende briefwisseling met de consument van november 2024.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat te Leiden.
- 1.3 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.
- 1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument had vanaf 2005 een kredietlimiet van € 19.000,- gekoppeld aan zijn betaalrekening bij de bank.

De consument moest op grond van de overeenkomst tussen partijen een maandtermijn van minimaal € 380,- betalen indien hij gebruik maakte van deze mogelijkheid om rood te staan. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden (2017) van toepassing. In artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden staat:

"Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. (...)"

- 2.2 Met de uitspraak van de Commissie van Beroep van Kifid van 5 februari 2020 nr. 2019-005B is het Kifid-beoordelingskader gegeven voor te veel betaalde variabele rente voor doorlopend krediet. De bank heeft in navolging van deze uitspraak een compensatieregeling opgesteld voor haar klanten.
- 2.3 Bij brief van 22 november 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd over de compensatieregeling en op 15 december 2021 heeft de bank haar compensatieregeling publiekelijk bekendgemaakt.
- 2.4 De consument, die zich vanaf 2015 beklagde bij de bank over te veel betaalde rente, heeft eind 2021 geprotesteerd bij de bank en gesteld dat de bank, als gevolg van de door hem te veel betaalde rente, geen vordering meer op hem heeft. De consument is vervolgens gestopt met het betalen van de maandtermijn voor het krediet.
- 2.5 Op 3 januari, 1 februari en 1 maart 2022 heeft de bank de consument middels brieven gewezen op de betalingsachterstand op het krediet. Daarbij heeft zij aangegeven dat het niet tijdig betalen tot negatieve registraties bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) kan leiden.
- 2.6 Op 27 april 2022 heeft de bank een achterstandscodering (A) laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij BKR op naam van de consument, en op 29 april 2022 een bijzonderheidscode 2.

- 2.7 In juli 2024 heeft de bank een compensatieberekening gemaakt voor de consument en hem geïnformeerd dat hij op basis hiervan een bedrag van € 7.893,79 te veel heeft betaald. De bank heeft dit bedrag in mindering gebracht op de vordering.
- 2.8 De consument heeft de bank verzocht de BKR-registraties op zijn naam te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties door de bank. Hij voert daartoe, kort en zakelijk weergegeven, aan dat de BKR-registraties ongegrond zijn nu is gebleken dat de bank hem te veel rente in rekening heeft gebracht voor het krediet. Tot eind 2021 heeft de consument aan zijn betalingsverplichtingen richting de bank voldaan. Bij brieven van 27 augustus 2021 en 27 december 2021 heeft de consument te veel betaalde rente voor het krediet teruggevorderd van de bank en heeft hij gesteld dat de bank geen vordering meer op hem heeft. Daarna is hij gestopt met het betalen van de maandtermijn voor het krediet. BKR-registraties zijn volgens hem niet bedoeld voor gevallen zoals de onderhavige.

Het verweer van de bank

- 2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank heeft daartoe, kort en bondig weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.11 De consument voldeed vanaf eind 2021 niet meer aan zijn betalingsverplichtingen voor het krediet en vanaf februari 2022 was er ook sprake van een overstand ten aanzien van de kredietlimiet. De bank heeft op grond van de compensatieregeling dan wel een bedrag van € 7.893,79 in mindering gebracht op de openstaande vordering maar er bleef nog altijd een bedrag openstaan van € 11.408,11. De consument is door de bank meerdere keren gewaarschuwd voor een BKR-registratie. Nadat betaling uitbleef heeft de bank de achterstand gemeld en de volledige vordering van € 19.165,71 opgeëist. De BKR-registraties zijn dan ook op juiste gronden geplaatst.
- 2.12 BKR-registraties ten aanzien van een vordering die nog niet volledig is afbetaald, zoals in het onderhavige geval, worden in beginsel niet verwijderd. Overige kredietverstrekkers hebben een zwaarwegend belang bij instandhouding van de BKR-registraties. Zij moeten ervan uit kunnen gaan dat de informatie in het CKI juist en volledig is. Als de BKR-registraties op naam van de consument worden verwijderd gaan overige kredietverstrekkers er ten onrechte vanuit dat de consument in het verleden zijn financiële verplichtingen goed is nagekomen en dat de consument geen overige financiële verplichtingen heeft. Daarnaast dienen de registraties ook ter bescherming van de consument tegen overkreditering.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de negatieve BKR-registraties op naam van de consument te laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe gehouden is en zij licht dat oordeel hierna toe.

De motivering van het oordeel

- 3.2 Bij brief van 22 november 2021 heeft de bank de consument geïnformeerd over haar compensatieregeling voor te veel betaalde rente. De consument meende op basis van zijn berekeningen dat hij te veel rente heeft betaald en dat de bank geen vordering meer op hem heeft. Hij is vervolgens gestopt met het betalen van de maandtermijn voor het krediet.
- 3.3 De bank heeft de consument in februari 2022 en in maart 2022 aanmaningen gestuurd voor de achterstand in de betaling. Ook heeft zij de consument gewaarschuwd voor registratie bij BKR. Eind april 2022 heeft de bank in het CKI van BKR een code A en een code 2, op naam van de consument laten plaatsen en heeft zij een bedrag van € 19.301,90 opgeëist bij de consument voor het krediet. Pas twee jaar later, medio 2024, heeft de bank voor de consument een compensatieberekening opgesteld. Daaruit volgde dat de consument € 7.893,70 te veel aan rente had betaald. Dit bedrag heeft de bank in mindering gebracht op de vordering.
- 3.4 De commissie overweegt dat de variabele rente-problematiek bij de bank bekend was toen zij het bedrag van € 19.301,90 opeiste bij de consument en de BKR-registraties op zijn naam liet plaatsen. De bank had immers daarvoor al haar compensatieregeling publiekelijk gemaakt en de consument daarover geïnformeerd. De bank heeft er bij het laten plaatsen van de BKR-registraties voor gekozen geen rekening te houden met eventueel door de consument te veel betaalde rente voor het krediet en daarmee de gerede twijfel die bestond ten aanzien van de vordering. Dit terwijl de bank gelet op artikel 12 van het Algemeen Reglement CKI pas mag overgaan tot meldingen aan Stichting BKR indien in voldoende mate vaststaat dat een consument niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst. Niet gesteld of gebleken is dat de bank op het moment van de meldingen aan BKR voldoende zekerheid had omtrent het antwoord op de vraag of de consument op grond van de overeenkomst überhaupt nog wel iets aan de bank verschuldigd was.
- 3.5 Op de bank rust contractueel een zorgplicht om naar beste vermogen rekening te houden met de belangen van de consument (zie overweging 2.1). Voorts heeft de bank een maatschappelijke zorgvuldigheid jegens de klant in acht te nemen. Naar het oordeel van de commissie mocht van de bank in deze bijzondere omstandigheden worden verwacht dat zij eerst een compensatieberekening zou maken om duidelijkheid te krijgen over het al dan niet nog bestaan van een vordering op de consument alvorens zij eventueel verdere maatregelen zou nemen, nu daar gerede twijfel over bestond.

Door dat niet te doen heeft zij BKR-registraties laten plaatsen terwijl dat, op basis van de bij het plaatsen daarvan bekende feiten mogelijk ten onrechte was. Dat is een schending van de op de bank rustende zorgplicht. Daarom is de bank gehouden deze te laten verwijderen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering toe en oordeelt dat de bank binnen vier weken na ontvangst van deze uitspraak de negatieve BKR-registraties laat verwijderen uit het CKI bij BKR.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl