Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0358

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	6 mei 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Schadevergoeding vanwege onterechte BKR-registratie. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de bank de BKR-registratie ten onrechte door heeft laten plaatsen. Wel staat ter discussie of de consument schade heeft geleden door de onterechte BKR-registratie. De commissie is van oordeel dat de bank bij het registeren onzorgvuldig heeft gehandeld, maar dat de (gevorderde) schade niet is komen vast te staan. De vordering van de consument wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. M.S. Scheffers, kantoorhoudende te Hoogezand.

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 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 vader van de consument beschikte over een hypothecaire geldlening bij de bank. Op enig moment is daarop een restschuld ontstaan.

De bank heeft vervolgens de restschuld per 24 augustus 2018 geregistreerd op naam van de consument in het Centraal Kredietsysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.2 Op enig moment heeft de consument ontdekt dat de bank op haar naam de registratie in het CKI van het BKR had laten plaatsen. Op 13 april 2023 heeft de consument hierover met de bank telefonisch contact opgenomen. Nadat de consument de klacht aan Kifid had voorgelegd, heeft de bank op 15 maart 2024 de registratie op naam van de consument uit het CKI van het BKR verwijderd.

2.3 Op 27 maart 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Op 10 april 2024 hebben de consument en de bank een telefoongesprek gevoerd over de klacht. In dat gesprek heeft de bank de consument een coulancevergoeding aangeboden. Op 11 april 2024 heeft de bank de consument per e-mail bevestigd wat zij een dag eerder met elkaar hadden besproken. Diezelfde dag heeft de consument de bank geïnformeerd dat zij niet instemt met de aangeboden vergoeding en heeft zij de bank verzocht om een schadevergoeding van € 12.000,-. De bank heeft het verzoek van de consument om schadevergoeding afgewezen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert van de bank een geschatte schadevergoeding van € 12.000,- alsmede vergoeding van de kosten voor rechtsbijstand. Ter onderbouwing van haar vordering stelt de consument het volgende.

2.5 Ten eerste heeft de bank de BKR-registratie ten onrechte op naam van de consument laten plaatsen. De consument is niet door de bank geïnformeerd over de (voorgenomen) BKR-registratie, waardoor zij jarenlang daarvan geen weet had. De consument ontdekte de BKR-registratie toen haar aanvraag voor een telefoonabonnement werd afgewezen, terwijl zij over een normaal inkomen beschikt. Het heeft de consument veel moeite gekost om de BKR-registratie te laten verwijderen. De consument heeft vaak met de bank gebeld en moest allerlei informatie aanleveren om aan te tonen dat zij geen schuld had.

2.6 Ten tweede is de consument door de onterechte BKR-registratie belemmerd om in 2020 tijdens de lage rentestanden een woning te kopen met haar toenmalige partner. Destijds had een hypotheekadviseur een voorlopige toets uitgevoerd waaruit volgde dat zij onvoldoende financiële ruimte hadden om de woning te financieren die zij beoogden te kopen. Aangezien de consument geen normale gezinswoning kon financieren, heeft zij dit plan laten varen. Dat dit door de registratie kwam was haar niet bekend en is haar pas in 2023 duidelijk geworden.

2.7 Ten derde heeft de onterechte registratie de consument financieel belemmerd. Toen de consument een woning wilde kopen was de hypotheekrente ongeveer 2% voor een rentevaste periode van 10 jaar en sindsdien zijn de huizenprijzen gestegen. De consument betaalt sinds 2020 € 250,- meer aan huur.

De consument had in de afgelopen jaren kosten kunnen besparen en kunnen meeprofiteren van de gestegen huizenprijzen en gunstige rente.

Het verweer

2.8 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 het om gaat

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de bank gehouden is de consument een schadevergoeding te betalen vanwege de onterecht geplaatste BKR-registratie op haar naam. Daarbij staat tussen partijen niet ter discussie dat de bank ten onrechte de BKR-registratie door op naam van de consument heeft laten plaatsen en dat deze registratie inmiddels is verwijderd.

Wat er in de wet staat over de bewijslast en de toewijzing van schadevergoeding

3.2 In artikel 82 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) is bepaald dat (hier: de bank) de consument die materiële of immateriële schade heeft geleden, een schadevergoeding dient te bieden, indien deze schade is geleden als gevolg van een inbreuk op de AVG. De enkele schending van de AVG volstaat op zichzelf niet voor de toekenning van recht op schadevergoeding. Aangetoond moet worden dat daadwerkelijk schade is geleden en er een causaal verband bestaat tussen de schending van de AVG en de schade.[1] Een soortgelijke bepaling is ook te vinden in artikel 6:98 van het Burgerlijk Wetboek.

3.3 Op grond van artikel 149 en 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is het aan de consument om te stellen – en bij betwisting door de bank – te bewijzen dat zij schade heeft geleden door de onterechte BKR-registratie.

De schade is niet komen vast te staan

3.4 De commissie is van oordeel dat het niet is komen vast te staan dat schade is ontstaan door de onterechte BKR-registratie door de bank. Redengevend voor dit oordeel is het volgde.

3.5 De commissie stelt voorop dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door ten onrechte een BKR-registratie op naam van de consument te laten plaatsen en deze pas nadat de consument daarover bij de bank en later Kifid heeft geklaagd te verwijderen. Dat valt de bank aan te rekenen.

[1] HvJ EU 4 mei 2023, ECLI:EU:C:2023:370 (Österreichische Post), te vinden op https://eur-lex.europa.eu.

De vordering van de consument is gebaseerd op de misgelopen besparing in haar woonlasten doordat zij niet met haar toenmalige partner een woning kon kopen in een tijd waarin de hypotheekrente ongeveer 2% was en de gemiddelde huizenprijzen nog lager waren.

3.6 Hoewel de consument is verzocht te onderbouwen dat zij in 2020 met haar toenmalige partner een financieringsaanvraag heeft gedaan, heeft zij deze aanvraag en haar in dit kader gevoerde gesprekken met de adviseur niet kunnen onderbouwen. Ook is de consument gevraagd om te onderbouwen dat de financieringsaanvraag enkel vanwege de BKR-registratie is afgewezen. Dit heeft de consument ook niet nader kunnen onderbouwen.

3.7 De commissie kan zodoende niet vaststellen dat de hypotheekaanvraag enkel is afgewezen vanwege de onterechte BKR-registratie. Evenmin kan de commissie daardoor vaststellen dat de consument in een financieel gunstigere positie was geweest als de bank de fout niet had gemaakt. Het verband tussen de fout van de bank en de gestelde schade is dus niet vast komen te staan.

Conclusie

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden is tot betaling van de gevorderde schadevergoeding. De commissie kan dan ook de kosten voor rechtsbijstand niet toewijzen. De commissie merkt daarbij wel op dat het de bank zou sieren om haar eerder aangeboden coulancebetaling aan de consument gestand te doen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2024, 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 82 Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid

1. Eenieder die materiële of immateriële schade heeft geleden ten gevolge van een inbreuk op deze verordening, heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade.
(...)

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 149

1. Tenzij uit de wet anders voortvloeit, mag de rechter slechts die feiten of rechten aan zijn beslissing ten grondslag leggen, die in het geding aan hem ter kennis zijn gekomen of zijn gesteld en die overeenkomstig de voorschriften van deze afdeling zijn komen vast te staan. Feiten of rechten die door de ene partij zijn gesteld en door de wederpartij niet of niet voldoende zijn betwist, moet de rechter als vaststaand beschouwen, behoudens zijn bevoegdheid bewijs te verlangen, zo vaak aanvaarding van de stellingen zou leiden tot een rechtsgevolg dat niet ter vrije bepaling van partijen staat.

2. Feiten of omstandigheden van algemene bekendheid, alsmede algemene ervaringsregels mogen door de rechter aan zijn beslissing ten grondslag worden gelegd, ongeacht of zij zijn gesteld, en behoeven geen bewijs.

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.