Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0790

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	6 oktober 2025
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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument had bij de bank een betaalrekening met daaraan gekoppeld een creditcard. Op een gegeven moment is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. De consument was in de veronderstelling dat hij sinds 2016 geen actieve betaalrekening meer had, daarnaast zou de bank een vergoeding van € 7.000,- van zijn zorgverzekeraar hebben ingehouden, waardoor de bank geen vordering meer heeft. De consument heeft de roodstand niet aangezuiverd, waarna het volledige bedrag door de bank is opgeëist en de bank negatieve BKR-registraties heeft laten plaatsen. De consument vordert informatie over het verloop op de betaalrekening, terugbetaling van het ingehouden bedrag, verwijdering van de negatieve BKR-registraties en een schadevergoeding. De bank heeft gemotiveerd betwist dat zij een bedrag van € 7.000,- heeft ingehouden, en zij heeft aangetoond een rechtsgeldige vordering te hebben op de consument. De klacht van de consument is ongegrond en de commissie heeft de vorderingen 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 had sinds 2008 een betaalrekening bij de bank. Aan die betaalrekening was een creditcard gekoppeld.

2.2 De bank heeft geconstateerd dat op 8 februari 2016 op de betaalrekening van de consument een ongeoorloofde roodstand is ontstaan.

2.3 De consument is door de bank geïnformeerd over de ongeoorloofde roodstand op zijn betaalrekening en daarna over de ontstane betalingsachterstand bij het inlossen van de ongeoorloofde roodstand.

2.4 De consument is onder meer bij brief van 31 mei 2016 gewaarschuwd voor de gevolgen van een negatieve BKR-registratie bij het niet inlossen van de achterstand. De consument heeft het tekort op zijn betaalrekening niet aangezuiverd.

2.5 Op 10 augustus 2016 heeft de bank een achterstandscodering (A) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.6 In 2017 zijn er gesprekken geweest tussen de bank en de consument en zijn advocaat waarbij een betalingsregeling is afgesproken om het tekort aan te vullen. De consument is deze betalingsregeling niet nagekomen en heeft tot op heden niets betaald aan de bank.

2.7 Op 20 december 2018 heeft de bank het gehele bedrag van de ongeoorloofde roodstand opgeëist en een bijzonderheidscode 2 laten plaatsen in het CKI van het BKR. Daarna heeft de bank haar vordering overgedragen aan Vesting Finance, daarnaast is een deurwaarder ingeschakeld, die een sommatie exploot heeft uitgebracht.

2.8 De betaalrekening van de consument is tot 17 mei 2019 actief gebleven totdat de bank het nog openstaande bedrag van € 5.800,21 intern als voorlopig oninbaar heeft afgeboekt en de betaalrekening heeft beëindigd. De consument heeft tot op heden het openstaande bedrag niet ingelost. Er is geen werkelijke einddatum opgenomen in het CKI van BKR.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert dat de bank informatie verstrekt over het verloop van zijn betaalrekening bij de bank; dat de bank de door haar ingehouden € 7.000,- terugbetaalt verhoogd met de wettelijke rente daarover vanaf 23 november 2016; dat de negatieve BKR-registraties (hierna: de registraties) worden verwijderd en dat de bank hem een door de commissie naar redelijkheid vast te stellen schadevergoeding betaalt. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.10 De bank heeft de consument geen informatie verstrekt over het verloop op de betaalrekening van de consument.

2.11 De bank heeft een bedrag van € 7.000,- ingehouden op zijn betaalrekening welk bedrag afkomstig was van zijn zorgverzekeraar. Dit is ten onrechte ingehouden door de bank en de consument vordert terugbetaling van dit bedrag. Door de inhouding van dit bedrag is geen sprake van een schuld aan de bank en heeft de bank dan ook geen geldige vordering op de consument. Daarmee zijn ook de registraties op zijn naam onjuist.

2.12 Sinds 2016 heeft de consument geen actieve betaalrekening meer bij de bank, de vermeende afboekingen vanaf 2016 kunnen dan ook niet door hem zijn gedaan. De bank heeft niet aangetoond dat de consument de achterstand heeft doen ontstaan zodat de bank ook om deze reden geen vordering heeft op de consument. Ook op grond hiervan zijn de registraties op zijn naam onjuist.

2.13 De gevorderde schadevergoeding ziet op schade doordat de consument een medische behandeling heeft moeten uitstellen en hij stress en financiële moeilijkheden heeft ervaren door de handelwijze van de bank.

Het verweer

2.14 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

3.1 De commissie ziet zich voor de vragen gesteld of de bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument door onvoldoende informatie te verstrekken over het verloop op de betaalrekening van de consument; of de bank de consument een bedrag van € 7.000,- moet terugbetalen; of de registraties op juiste gronden zijn geplaatst en of de bank een schadevergoeding moet betalen aan de consument. De commissie beantwoord deze vragen ontkennend en licht haar oordeel hierna toe.

Informatieverstrekking door de bank

3.2 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank hem onvoldoende informatie heeft gegeven over het verloop op zijn betaalrekening en het ontstaan van haar vordering op de consument. De commissie overweegt het volgende. De bank heeft tijdens de procedure de rekeningafschriften van de betaalrekening van de consument van 2015 tot 2019 overgelegd. Daarmee heeft de bank aan dit verzoek van de consument voldaan en heeft de consument geen belang meer bij de beoordeling van dit klachtonderdeel en de daaraan gekoppelde vordering. Ten overvloede merkt de commissie hierbij op dat de consument in de periode dat hij de betaalrekening aanhield bij de bank ook zelf inzage had in de betaalrekening en de mutaties daarop.

3.3 De commissie merkt voorts op dat de consument niet heeft onderbouwd dat de bank anderzijds is tekortgeschoten in de communicatie dan wel informatieverstrekking richting de consument. Uit de stukken in het dossier blijkt dat de bank adequaat heeft gereageerd op brieven van de consument en met regelmaat met de consument contact heeft gezocht met betrekking tot het openstaande bedrag.

De bank heeft een geldige vordering op de consument

3.4 De commissie stelt voorop dat uit de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering volgt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten (in dit geval de consument), bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij (in dit geval de bank), haar stellingen moet bewijzen. Naar het oordeel van de commissie is de consument daar niet in geslaagd. Zij licht dit hierna toe.

3.5 De consument heeft gesteld dat zijn betaalrekening sinds 2016 niet meer actief is. De bank heeft dit gemotiveerd betwist door de rekeningoverzichten in te brengen van alle transacties op de betaalrekening van 2 januari 2015 tot 17 mei 2019. Daaruit volgt dat de consument vanaf 2016 betalingen heeft gedaan met de aan de betaalrekening gekoppelde creditcard. Dit heeft geleid tot een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening.

3.6 De consument heeft ook gesteld dat de bank een bedrag van € 7.000,-, afkomstig van zijn zorgverzekeraar, heeft ingehouden op zijn betaalrekening. De commissie overweegt dat op het rekeningoverzicht, dat door de bank in het geding is gebracht, enkel een bijschrijving van de zorgverzekeraar van € 756,29 staat opgenomen. De bank heeft daarbij toegelicht dat deze bijschrijving van de zorgverzekeraar ten goede is gekomen aan het negatieve saldo op de betaalrekening van de consument waardoor de vordering met dit bedrag is verlaagd. Er bleef daarna nog een substantieel bedrag openstaan.

3.7 De commissie volgt, bij onvoldoende betwisting daarvan door de consument, de onderbouwde stellingen van de bank en oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de betaalrekening vanaf 2016 niet langer actief is en dat de bank een bedrag van € 7.000,- heeft ingehouden op de betaalrekening. De consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat er door de zorgverzekeraar een bedrag van € 7.000,- op zijn betaalrekening is overgemaakt. De consument had dat bijvoorbeeld kunnen doen door het betaalbewijs van de zorgverzekeraar in te brengen. De bank heeft naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat zij een rechtsgeldige vordering heeft op de consument. De vordering van de consument tot terugbetaling van € 7.000,- zal worden afgewezen.

De beoordeling van de registraties

3.8 De bank is als zakelijke klant bij het BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en het BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan het BKR.

Zo is zij verplicht om bepaalde in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende kredietovereenkomsten te melden en actueel te houden.[1] Ook is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[2] Ook moet worden gemeld als de bank de betaling van (het restant) van de vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3] Als de hele schuld is voldaan wordt een werkelijke einddatum gemeld.[4]

3.9 De consument heeft gesteld dat de bank geen vordering heeft op de consument en dat de registraties daarom onjuist zijn. De commissie heeft hiervoor geoordeeld dat voldoende is komen vast te staan dat de bank wel een vordering heeft op de consument. Het is de commissie, gelet op de verplichtingen voor de bank op grond van het reglement CKI, niet gebleken dat de bank de registraties op onjuiste gronden of op onjuiste wijze heeft laten plaatsen. De consument heeft geen andere gronden aangevoerd op basis waarvan moet worden geoordeeld dat de registraties technisch onjuist zijn. Deze vordering wordt dan ook afgewezen.

3.10 De consument heeft de commissie niet verzocht om een belangenafweging te maken. Als de consument hier wel om had gevraagd, zou dit niet hebben kunnen leiden tot verwijdering van de registraties omdat de consument zijn belang niet heeft onderbouwd en dit ook niet uit het dossier te herleiden is.

Schadevergoeding

3.11 Nu de vorderingen van de consument zijn afgewezen is er geen grond voor het toekennen van een schadevergoeding. De commissie wijst ook die vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[1] Artikel 10 Algemeen Reglement CKI in de bijlage.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a Algemeen Reglement CKI in de bijlage.
[3] Artikel 13 lid 1 Algemeen Reglement CKI in de bijlage.
[4] Artikel 13 lid 1 Algemeen Reglement CKI in de bijlage.

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.

Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 10 Wat moet worden gemeld bij stichting BKR

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

2. De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR: a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen; b achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen; c de beëindiging van de overeenkomst.
(...)

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
(...)

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:
code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

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.