

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-651 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 januari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 17 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Omdat Consument zijn betalingsverplichting voor zijn krediet niet tijdig is nagekomen, heeft de Bank de vordering op Consument overgedragen aan een incassobureau en is er een achterstandscodering geplaatst bij de stichting BKR. De Commissie wijst de vordering tot verwijdering van de BKR-registratie toe omdat die registratie niet proportioneel is, aangezien de betaling één dag te laat heeft plaatsgevonden. De Commissie neemt daarbij in overweging dat de Bank zelf haar verplichtingen niet tijdig is nagekomen. Verder zijn de overige betalingsverplichtingen tijdig voldaan door Consument en is het krediet inmiddels volledig afgelost. De vordering tot terugbetaling van de buitengerechtigde incassokosten wordt echter afgewezen aangezien deze kosten wel juist in rekening gebracht zijn.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In september 2007 heeft Consument met zijn partner een Rekening Courant Krediet afgesloten bij de Bank (hierna: het Krediet). Het Krediet is een faciliteit op de en-/of-rekening van Consument en zijn partner (hierna worden Consument en zijn partner zowel samen als ieder afzonderlijk aangeduid met: Consument).

Overeengekomen is dat de limiet van het Krediet eens per kwartaal wordt verlaagd met € 1.750,-. Na iedere limietverlaging dient Consument de rekening aan te zuiveren met € 1.750,-. Daarnaast worden rente en kosten van de en-/of-rekening afgeschreven, deze bedragen dienen eveneens aangezuiverd te worden op de rekening.

2.2 In de offerte van het Krediet is opgenomen, voor zover relevant:

“Voor al hetgeen de kredietnemer aan de kredietgever schuldig is of wordt, gelden de volgende zekerheden:

*Nog te vestigen zekerheden: Een hypotheek van EUR 650.000,00 op:
Woonhuis, gelegen aan [adres], eerste in rang.”*

2.3 Op 3 april 2017 heeft de Bank een brief aan Consument gestuurd, waarin is opgenomen:

“Zoals eerder is gecommuniceerd, bevestigen wij hierbij dat de limiet op uw rekening-courant, nummer [IBAN-nummer], per 1 april 2017 is verlaagd met € 1.750 tot € 3.500.”

2.4 Op 4 mei 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd. In die brief is opgenomen:

“U heeft een Betaalrekening bij ons met rekeningnummer [IBAN-nummer]. De kredietlimiet voor deze rekening is € 3.500. Per 3 april 2017 is deze limiet echter overschreden met € 1.852.”

Op 3 juni 2017 heeft de Bank Consument in vrijwel dezelfde bewoordingen de brief van 4 mei 2017 herhaald.

2.5 Op 22 juni 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd, waarin is opgenomen:

“Als u het saldotekort niet binnen een week na datum van deze brief heeft aangevuld, dan eindigt per direct de overeenkomst van de Rekening Courant Krediet met nummer [nummer] en is het door u verschuldigde bedrag uit hoofde van deze overeenkomst direct opeisbaar. Ook zullen wij een incassobureau inschakelen.

(...) Houdt u er rekening mee dat wij het recht hebben om alle zekerheden, het hypotheekrecht op het pand gelegen aan de [adres], uit te winnen om daarmee de vordering te voldoen.”

2.6 Op 30 juni 2017 heeft Consument het saldotekort van € 1.852,- aangezuiverd. Dit betreft de limietverlaging van april 2017 (hierna: de Termijnbetaling).

- 2.7 Op 1 juli 2017 is, volgens het aflossingsschema, de limiet verlaagd van € 3.500,- naar € 1.750,-.
- 2.8 Op 14 augustus 2017 heeft incassobureau [naam] (hierna: het incassobureau) Consument een brief gestuurd. In de brief is opgenomen:
- “Wij verzoeken – en voor zover noodzakelijk sommeren – u uw gehele schuld integraal, dat wil zeggen inclusief de tot deze datum vervallen rente, provisies en kosten, voor 28 augustus 2017 te betalen. U kunt het bedrag ad € 3.547,66 overmaken naar rekeningnummer [IBAN-nummer] ten name van [Consument].
(...) Tevens wijzen wij u erop dat wanneer het openstaande saldo niet uiterlijk op 28 augustus 2017 wordt voldaan wij genoodzaakt zijn, indien de vordering nog niet geregistreerd staat, deze met een achterstandscodering te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel.”*
- 2.9 Op 29 augustus 2017 heeft Consument de betaalrekening aangezuiverd met een bedrag van € 1.900,-.
- 2.10 Er is door de Bank kort na 28 augustus 2017 een achterstandscodering geregistreerd bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).
- 2.11 In september 2017 heeft Consument de laatste betalingen verricht ter aflossing van het Krediet en heeft hij de buitengerechtigde incassokosten van € 580,52 betaald.
- 2.12 In september 2017 heeft Consument een klacht ingediend over de afwikkeling van het Krediet. Op 11 september 2017 heeft de Bank op de klacht gereageerd en hem gewezen op de mogelijkheid een klacht in te dienen bij de directie van de Bank. Op 21 september 2017 heeft Consument zijn klacht ingediend bij de directie van de Bank. De directie heeft echter niet inhoudelijk gereageerd op de klacht van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert verwijdering van de achterstandscodering bij het BKR. Daarnaast vordert Consument terugbetaling van de buitengerechtigde incassokosten van € 580,- vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 25 september 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vorderingen steunen, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument heeft op 10 juni 2017 een afspraak gemaakt met de Bank over de aanzuivering in verband met de limietverlaging van april 2017. De Bank heeft zich echter niet aan deze afspraak gehouden. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In een telefoongesprek van 10 juni 2017 heeft Consument aan de Bank gevraagd of hij de Termijnbetaling op 30 juni 2017 mocht betalen. De Bankmedewerker verleende hierop zijn akkoord aan Consument. Bovendien legde de medewerker uit dat Consument geen acht zou hoeven te slaan op herinneringsbrieven die hij op korte termijn van de Bank zou ontvangen.
- Het Krediet was in juni 2017 al bijna afgelost. De Termijnbetaling betrof de voorlaatste aflossing. De overige betalingen heeft Consument altijd tijdig verricht.
- De directie van de Bank heeft in de interne klachtenprocedure verzuimd te reageren op de klacht van Consument. In de Kifid-procedure heeft de Bank vervolgens het verweerschrift buiten de daarvoor geldende termijnen ingediend. Het stoort Consument dat de Bank Consument streng aan zijn termijnen houdt, terwijl de Bank niet aan haar eigen termijnen en verplichtingen voldoet.
- Het krediet is in september 2017 volledig afgelost.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- De afspraak die Consument op 10 juni 2017 telefonisch met de Bank gemaakt zou hebben, is niet bekend bij de Bank. De afspraak is niet vastgelegd in de Bankadministratie, althans niet met de inhoud die Consument aan het telefoongesprek geeft.
- De Bank heeft haar vordering op Consument overgedragen aan het incassobureau omdat het Krediet vanaf 30 juni 2017 langer dan 90 dagen een saldotekort kende.
- Als Consument op 28 augustus 2017 het volledige bedrag van € 3.547,66 betaald zou hebben, was de BKR registratie daarmee voorkomen. Consument heeft echter pas op 29 augustus 2017 betaald, en bovendien niet het volledige bedrag, maar slechts € 1.900,-.
- Anders dan Consument stelt, was er al jarenlang geregeld sprake van betalingsachterstanden.

4. Beoordeling

4.1 Voor de Commissie liggen twee vragen voor ter beoordeling. De eerste vraag is of de Bank terecht de achterstandscodering bij het BKR geregistreerd heeft. De andere vraag is of de buitengerechtigde incassokosten bij Consument in rekening mochten worden gebracht.

Chronologische volgorde van gebeurtenissen

- 4.2 Omdat in dit geschil de chronologische volgorde van gebeurtenissen centraal staat, begint de Commissie haar beoordeling met een weergave van deze gebeurtenissen.
- 4.3 Volgens het aflossingsschema van het Krediet is de limiet op 1 april 2017 verlaagd tot € 3.500,- en diende Consument de betaalrekening aan te zuiveren met de Termijnbetaling. Van belang is dat de Bank na een limietverlaging na 30 dagen, 60 dagen en 90 dagen een herinneringsbrief stuurt. Als het saldotekort na 90 dagen nog niet aangezuiverd is, wordt de vordering in haar geheel opeisbaar en overgedragen aan het incassobureau.
- 4.4 Consument heeft begin mei 2017 de '30 dagenbrief' ontvangen en begin juni 2017 de '60 dagenbrief' en stelt dat hij vervolgens op 10 juni 2017 telefonisch met de Bank afgesproken heeft dat hij op 30 juni 2017 zou betalen. De Bank betwist deze afspraak met Consument gemaakt te hebben en heeft de uiterste betaaldatum uit de brief van 22 juni 2017 gehanteerd, te weten 29 juni 2017 (zie alinea 2.5). Consument heeft niet kunnen bewijzen dat hij op 10 juni 2017 de door hem gestelde telefonische afspraak met de Bank gemaakt heeft, zodat de afspraak voor de Commissie niet is komen vast te staan. De Commissie houdt het er daarom voor dat Consument uiterlijk 29 juni 2017 diende te betalen.
- 4.5 Vaststaat dat Consument op 30 juni 2017 de Termijnbetaling voldaan heeft. Bovendien staat vast dat op 1 juli 2017, volgens het aflossingsschema, de limiet verder verlaagd is tot € 1.750,-. Consument heeft op 29 augustus 2017 de betaalrekening met € 1.900,- aangezuiverd, waarmee de betaalrekening binnen 90 dagen na de limietverlaging van 1 juli 2017 en dus in beginsel tijdig aangezuiverd is. 'In beginsel', want ondertussen had de Bank, aangezien op 29 juni 2017 de Termijnbetaling niet voldaan was, de vordering in haar geheel opgeëist en uit handen gegeven aan het incassobureau. Het incassobureau heeft vervolgens 28 augustus 2017 als uiterste betaaldatum gehanteerd voor de gehele vordering van € 3.547,66. De betaling van € 1.900,- die Consument op 29 augustus 2017 verrichtte was daarom, volgens de Bank, niet alleen één dag te laat, maar betrof ook een te laag bedrag.
- 4.6 Op 8 en 14 september 2017 heeft Consument het Krediet aangezuiverd met in totaal € 1.684,-. Met deze betalingen heeft Consument de laatste aflossing, rente en kosten van het Krediet voldaan. Op 28 september 2017 heeft Consument de buitengerechtelijke kosten betaald.

Achterstandscodering bij BKR

- 4.7 Voor de beoordeling van de vraag over de BKR-registratie stelt de Commissie voorop dat de Bank als deelnemende kredietaanbieder gebonden is aan het in 2017 geldende Algemeen Reglement CKI. Op grond van artikel 12 van dit reglement dient de Bank een achterstand in de betaling door Consument te melden bij het BKR.

Het melden van gegevens bij BKR is een vorm van verwerking van persoonsgegevens, zodat privacyregelgeving van toepassing is. In 2017 was dit de Wet bescherming persoonsgegevens. De Hoge Raad heeft op 9 september 2011 (ECLI:NL:HR:2011: BQ8097) beslist dat bij een dergelijke registratie voldaan dient te zijn aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Volgens de Hoge Raad brengt dit met zich mee dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de betrokkene minder nadelige, wijze kan worden verwerkelijkt. Bij deze belangenafweging moeten de omstandigheden van het geval in aanmerking worden genomen.

- 4.8 De belangenafweging in het onderhavige geval houdt in dat het doel van de Bank, te weten bescherming van het financiële stelsel tegen wanbetaling door Consument, wordt afgewogen tegen het belang van Consument, te weten vrij zijn om, zonder BKR-registratie, deel te nemen in dit financiële stelsel. In het onderhavige geval is de Commissie van oordeel dat de achterstandscodering niet proportioneel is ten opzichte van de belangen van Consument en licht dit als volgt toe.
- 4.9 Cruciaal is de Termijnbetaling op 30 juni 2017: één dag te laat. Daarom heeft de Bank de vordering opgeëist. Omdat de Bank de vordering op 30 juni 2017 opgeëist heeft, was de betaling op 29 augustus 2017 te laat en onvoldoende en daarom is de achterstandscodering gemeld bij BKR. Als de vordering op 30 juni 2017 niet opgeëist zou zijn door de Bank, zou de betaling op 29 augustus 2017 tijdig en voldoende geweest zijn voor de limietverlaging van juli 2017.
- 4.10 Omdat de achterstandscodering is terug te voeren op één dag te laat betalen, staat dit volgens de Commissie niet in verhouding tot het gevolg voor Consument, namelijk een jarenlange registratie bij het BKR. De Commissie weegt in haar oordeel mee dat de Bank zich in de klachtenprocedure niet aan haar termijnen gehouden heeft. Verder is van belang dat Consument het Krediet uiteindelijk vóór de reguliere vervaldatum volledig afgelost heeft. Tot slot heeft de Commissie in overweging genomen dat de achterstandscodering geplaatst is naar aanleiding van een van de laatste aflossingen op het Krediet, met volgens de offerte een hoofdsom van € 70.000,- (de Commissie houdt het ervoor dat Consument zich vergist heeft door € 80.000,- als oorspronkelijke hoofdsom te noemen). Een groot aantal betalingen is dus probleemloos verricht. De Bank heeft weliswaar aangevoerd dat er vaker sprake was van achterstanden in betalingen, maar heeft deze stelling onvoldoende gemotiveerd.

Buitengerechtelijke incassokosten

- 4.11 Ten aanzien van de buitengerechtelijke incassokosten stelt de Commissie voorop dat de woning van Consument als zekerheid diende voor het Krediet, zodat artikel 7:76 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) op grond van artikel 7:58 lid 2 sub a BW niet van toepassing is. Vergelijk de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-223, waarin artikel 7:76 BW wel van toepassing was, zodat geoordeeld werd dat de buitengerechtelijke incassokosten niet in rekening gebracht mochten worden.
- 4.12 Omdat Consument op 29 juni 2017 niet betaald heeft, is de vordering uit handen gegeven aan het incassobureau. Consument is hiervoor gewaarschuwd in de brief van 22 juni 2017. Bovendien stelt de Commissie vast dat het incassobureau Consument meerdere brieven gezonden heeft, waaruit de Commissie opmaakt dat het incassobureau kosten gemaakt heeft voor de inning van de vordering. Tot slot is van belang dat de proportionaliteitsweging ten aanzien van de BKR-registratie er niet per definitie toe leidt dat er een proportionaliteitsweging (met dezelfde uitkomst) gemaakt moet worden ten aanzien van de buitengerechtelijke incassokosten. Op de vordering ten aanzien van de BKR-registratie is immers andere regelgeving van toepassing en zijn de belangen anders. De Commissie is dan ook van oordeel dat de buitengerechtelijke incassokosten terecht in rekening gebracht zijn bij Consument en niet terugbetaald hoeven te worden door de Bank.

Conclusie

- 4.13 De conclusie luidt dat de Bank de achterstandscodering bij het BKR dient te verwijderen. De vordering van Consument ten aanzien van de buitengerechtelijke kosten dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, de achterstandscodering bij het BKR laat verwijderen en Consument hiervan een schriftelijke bevestiging toestuurt.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.