Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1076

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	6 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Alpha Credit Nederland B.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betalingsachterstanden. De consument vordert kwijtschelding van het openstaande kredietbedrag en verwijdering van de BKR-registratie. De commissie vindt het echter niet onaanvaardbaar dat de kredietverstrekker vasthoudt aan haar vordering op de consument. Ook is er geen reden om de BKR-registratie te verwijderen. Beide vorderingen 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) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 26 november 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de kredietverstrekker waren aanwezig mevrouw [naam 1] (Legal counsel) en de heer [naam 2] (senior adviseur klachtenmanagement).

1.3 De consument en de kredietverstrekker 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 Op 14 december 2017 heeft de consument een krediet afgesloten bij de kredietverstrekker. Het betrof een financial lease-overeenkomst (voor een totaalbedrag van € 25.018,-), waarbij de kredietverstrekker een financiering heeft verstrekt aan de consument voor de aanschaf van een motor. De motor is onder eigendomsvoorbehoud aan de consument geleverd; pas na het verstrijken van de leaseperiode en terugbetaling van het leasebedrag zou de eigendom overgaan op de consument.

2.2 In 2018 zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Op 9 april 2018 heeft de kredietverstrekker de consument hierover een brief gestuurd en op 16 april 2018 heeft de kredietverstrekker een code A (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 Op 21 november 2018 heeft de kredietverstrekker het dossier overgedragen aan een particulier recherchebureau met als doel de gefinancierde motor in te nemen. Op 12 februari 2019 heeft dit recherchebureau aan de kredietverstrekker doorgegeven dat de consument niet wilde meewerken aan afgifte van de motor en dat het recherchebureau de motor niet had aangetroffen op het woonadres van de consument. Op 8 maart 2019 heeft het recherchebureau namens de kredietverstrekker aangifte gedaan tegen de consument vanwege verduistering van de motor.

2.4 Op 11 februari 2021 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de kredietverstrekker. Daarin heeft hij aangegeven dat een garagebedrijf in 2018 de motor zonder zijn toestemming had meegenomen en dat hij een rechtszaak tegen de garagehouder was begonnen. Op 12 mei 2021 heeft de rechtbank uitspraak gedaan en de garagehouder (bij verstek) veroordeeld om de motor aan de consument terug te geven. De consument heeft het vonnis vervolgens naar de kredietverstrekker gemaild en daarbij aangegeven dat het vonnis in zijn voordeel is gewezen, maar dat de garagehouder de motor waarschijnlijk al verkocht heeft en dat de advocaat van de consument met de deurwaarder gaat overleggen hoe ze deze zaak gaan aanpakken, gezien de garagehouder nergens meer staat ingeschreven.

2.5 Op 20 mei 2021 heeft de kredietverstrekker per e-mail gereageerd:

> *"(...) Wanneer u meer weet over de vervolgstappen vernemen wij dit graag van u. Dan kunnen er namelijk ook afspraken gemaakt worden over de betalingen. (...)"*

2.6 In 2024 heeft de consument zich bij de kredietverstrekker beklaagd over het openstaande kredietbedrag en de BKR-registratie.

2.7 Tijdens de klachtprocedure heeft de kredietverstrekker opgemerkt dat in de brief van 9 april 2018 niet is gewaarschuwd dat het niet (tijdig) betalen leidt tot het melden van een achterstand bij het BKR. Om die reden heeft de kredietverstrekker de A-codering verwijderd. Wél heeft de kredietverstrekker op 4 juli 2024 een nieuwe achterstandsbrief gestuurd – met daarin wel een waarschuwing/vooraankondiging – en op 15 juli 2024 heeft de kredietverstrekker wederom een code A geregistreerd in het CKI van BKR.

De klacht en vordering

2.8 In de eerste plaats vordert de consument dat de kredietverstrekker het openstaande kredietbedrag (€ 23.586,26) kwijtscheldt. Hieraan legt hij het volgende ten grondslag. In 2018 is de motor gestolen door een garagebedrijf. Aangezien de consument geen eigenaar was van de motor, kon hij zelf geen aangifte doen.

Daarom had hij de kredietverstrekker om medewerking gevraagd. De kredietverstrekker heeft echter geen aangifte gedaan. En doordat er geen aangifte van diefstal was gedaan, kon de verzekering niet uitkeren. Volgens de consument had het allemaal via de verzekering opgelost kunnen worden en heeft de kredietverstrekker op dit punt steken laten vallen. Verder heeft hij in 2021 het vonnis van de rechter naar de kredietverstrekker gestuurd en daarna heeft hij niets meer van de kredietverstrekker vernomen; volgens de consument mocht hij er daarom van uitgaan dat het dossier gesloten was.

2.9 In de tweede plaats vordert de consument verwijdering van de BKR-registratie. Hij wil zijn leven namelijk weer kunnen oppakken na een ellendige periode.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kwijtschelding van de schuld

3.1 De voornaamste vraag in deze zaak is of de kredietverstrekker de openstaande schuld van de consument moet kwijtschelden.

3.2 De commissie stelt voorop dat de consument in 2017 een rechtsgeldige leaseovereenkomst heeft gesloten en dat hij daarbij de verplichting op zich heeft genomen om het krediet (in maandelijkse termijnen) terug te betalen. Dat de motor waarvoor de consument het krediet had afgesloten inmiddels verdwenen is, is weliswaar spijtig voor de consument, maar het ontslaat hem niet van zijn verplichting om het krediet terug te betalen.

3.3 Het vonnis van de rechtbank van 12 mei 2021 brengt daar geen verandering in. In dat vonnis (waarin de garagehouder veroordeeld wordt om de motor aan de consument terug te geven) wordt immers niets gezegd over de leaseovereenkomst tussen de consument en de kredietverstrekker. De consument mocht er daarom niet van uitgaan dat hij na dat vonnis het krediet niet meer zou hoeven terug te betalen. Dat blijkt overigens ook uit de reactie van de kredietverstrekker van 20 mei 2021, waarin duidelijk wordt gesproken van “afspraken (...) over de betalingen”.

3.4 Volgens de consument had het allemaal via de verzekering opgelost kunnen worden en heeft de kredietverstrekker op dit punt steken laten vallen. De consument stelt dat hij de kredietverstrekker meerdere malen gevraagd heeft om aangifte te doen en dat de kredietverstrekker dit geweigerd heeft (en dat de verzekering om die reden niet heeft willen uitkeren). De commissie begrijpt dat de consument hiermee betoogt dat het in deze omstandigheden onaanvaardbaar is dat de kredietverstrekker vasthoudt aan haar vordering. De kredietverstrekker heeft echter (gemotiveerd) betwist dat de consument haar gevraagd heeft om aangifte te doen. Het is daarom aan de consument om zijn stelling te bewijzen.

Hij heeft echter niet kunnen aantonen dat hij de kredietverstrekker gevraagd heeft om aangifte te doen en dat de kredietverstrekker dit geweigerd heeft. Het is daarom niet komen vast te staan dat de kredietverstrekker op dit punt nalatig is geweest.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is het niet onaanvaardbaar dat de kredietverstrekker vasthoudt aan haar vordering op de consument. Dit betekent dat de eerste vordering van de consument (kwijtschelding van de schuld) moet worden afgewezen.

De BKR-registratie

3.6 De vraag of de negatieve registratie op naam van de consument (oftewel de A-codering) verwijderd moet worden, valt uiteen in twee deelvragen. De eerste vraag is of deze registratie *technisch juist* is. De tweede vraag is of uit een *belangenafweging* volgt dat de kredietverstrekker de registratie moet verwijderen.

3.7 Wat betreft de technische juistheid overweegt de commissie als volgt. Voordat een kredietverstrekker een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief (zodat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen). In 2018 heeft de kredietverstrekker nagelaten een dergelijke vooraankondiging te sturen. Tijdens de klachtprocedure heeft de kredietverstrekker haar fout hersteld door de in 2018 geplaatste A-codering te verwijderen en de consument op 4 juli 2024 alsnog een correcte vooraankondiging te sturen. Aangezien de consument de achterstand vervolgens niet voldaan had, heeft de kredietverstrekker op 15 juli 2024 wederom een A-codering geplaatst. Deze A-codering is technisch juist.

3.8 Wat betreft de belangenafweging overweegt de commissie als volgt. De BKR-registratie vormt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument. Een dergelijke gegevensverwerking is rechtmatig wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de kredietverstrekker) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de consument zwaarder wegen. Naar het oordeel van de commissie heeft de kredietverstrekker voldoende gemotiveerd aangevoerd dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registratie. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie. Daarbij merkt de commissie op dat de consument ook geen concreet belang heeft aangevoerd. Bovendien is de bewaartermijn van vijf jaar nog niet eens gaan lopen. Het is dus nog veel te vroeg om de registratie te verwijderen.

3.9 Ook de tweede vordering van de consument moet daarom worden afgewezen.

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 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