Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0116

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	10 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert primair dat de registraties in het CKI van het BKR worden verwijderd. De consument vordert subsidiair dat het krediet door Hoist wordt gesplitst tussen haar en haar ex-partner. Hoist heeft de gelegenheid gekregen hiertegen verweer te voeren maar heeft dit, ook na diverse herinneringen, niet tijdig gedaan. De primaire vordering van de consument komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor. De primaire vordering van de consument wordt daarom toegewezen met als gevolg dat de commissie daardoor niet meer toekomt aan het subsidiaire deel van de vordering.

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.
Hoist is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren, maar heeft dit, na vele herinneringen per (aangetekende) post en e-mail niet tijdig gedaan.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

1.3 Hoist 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 en haar inmiddels ex-partner hebben destijds bij (de rechtsvoorganger van) Hoist een aflopend krediet (hierna: krediet) van € 6.905,- afgesloten waarvoor zij beiden hoofdelijk aansprakelijk zijn. Met het krediet is de aankoop van een auto gefinancierd.

2.2 Dit krediet is op de naam van de consument geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, zoals Hoist, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op een gegeven moment zijn er achterstanden in de betaling ontstaan waarover partijen overleg voerden. Bij de door de consument ingestuurde klacht is een e-mail gevoegd van Hoist van 25 januari 2022 (gericht aan de ex-partner van de consument) waarin is afgesproken dat met ingang van februari 2022 maandelijks € 150,- wordt betaald en dat die betalingsregeling doorloopt tot 23 augustus 2025.

2.4 De consument heeft voorafgaande aan de onderhavige procedure in mei 2022 contact gezocht met Hoist om te overleggen over de hoogte van het afgesproken maandbedrag in relatie tot de in het CKI vermelde verwachte einddatum van 1 oktober 2024.

2.5 Hoist heeft niet op dit verzoek gereageerd waarna de consument haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert primair dat de BKR-registraties worden verwijderd. De consument stelt op een bepaald moment ontdekt te hebben dat aan haar naam in het CKI een A-code en een 2-codering is gekoppeld. Brieven of andere berichten dat er niet is betaald of een waarschuwing voor een mogelijke BKR-registratie heeft ze niet ontvangen, aldus de consument. De consument vindt dat de technische juistheid van de registraties moet worden onderzocht door daarover bij Hoist informatie op te vragen.

2.7 Als de aan haar naam gekoppelde BKR-registraties niet worden verwijderd, dan wil de consument van het openstaande krediet af omdat ze daarmee nog altijd aan haar ex-partner is verbonden en dat vindt ze onwenselijk. De ex-partner en de consument hebben samen een betalingsregeling van € 150,- per maand met Hoist afgesproken. De ex-partner komt echter de onderling gemaakte betaalafspraak (ieder betaalt € 75,- per maand) niet stipt na. De consument betaalt dan het volledige maandbedrag en dit is vanwege haar beperkte inkomen erg lastig voor haar. De consument wil graag dat de vordering wordt gesplitst in die zin dat zij niet meer aansprakelijk is voor de gehele openstaande vordering maar alleen voor de helft daarvan. Hoist heeft, aldus de consument, op een bepaald moment zelf de mogelijkheid geopperd het krediet te splitsen. Toen ze hierover had nagedacht en Hoist vertelde daarop in te willen gaan, kon het krediet niet gesplitst worden, aldus de consument.

[1] De relevante passages uit het reglement CKI staan in de bijlage bij deze uitspraak.

Het verweer

2.8 Hoist is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren, maar heeft dit niet (tijdig) gedaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie stelt voorop dat Hoist, ondanks diverse rappellen en nadat per aangetekende brief van 30 september 2022 een allerlaatste termijn van 14 dagen is verleend, heeft nagelaten tijdig verweer in te dienen. Het door Hoist ingestuurde verweer is op 18 november 2022 ontvangen en dat is te laat. Hier komt bij dat partijen per brief van 31 oktober 2022 geïnformeerd zijn over de op 17 november 2022 geplande behandeling op stukken; het verweer is daags daarna ontvangen. De commissie ziet vanwege deze gang van zaken geen aanleiding om het verweer van Hoist mee te nemen bij de beoordeling van de klacht.

3.2 De commissie zal daarom haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt. Voor de commissie staat voldoende vast dat de consument belang heeft bij haar vordering. De toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken van de consument.

3.3 De consument heeft onbetwist gesteld geen brieven te hebben ontvangen van Hoist. Dit betekent dat de commissie ervan uitgaat dat de A-code, waarvoor een voor-aankondiging is vereist, technisch niet correct is. Dit betekent ook dat de opeisings-code 2 technisch niet juist is omdat niet gebleken is dat er is opgeëist. Gelet op dit alles komt de primaire vordering de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en wordt daarom toegewezen.

3.4 Omdat het primaire onderdeel van de vordering is toegewezen, komt de commissie niet meer toe aan het beoordelen van het subsidiaire onderdeel van de vordering.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist binnen twee weken de registraties in het CKI op de naam van de consument laat verwijderen. Het meer of anders gevorderde wijst de commissie af.

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 2022, 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

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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.

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12 Reglement CKI

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.

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Reglement CKI

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.

Artikel 14 Reglement CKI

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.
3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.