Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0391
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 oktober 2020
Ingediend door	: mevrouw [consument I] en de heer [consument II], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: PSA Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen PSA
Datum uitspraak	: 28 april 2021
Uitkomst	: Niet-behandelbaar

Samenvatting

Klacht niet-behandelbaar. Partijen hebben een vaststellingsovereenkomst (VSO) gesloten waarbij is afgesproken dat de achterstandsmelding zal worden aangepast naar een herstelmelding. PSA heeft uitvoering gegeven aan de VSO. De advocaat van de consumenten heeft namens hen bevestigd dat de zaak definitief is opgelost. De consumenten zijn hier later op terug gekomen. Zij stellen dat de VSO niet is ondertekend namens de consument II en dat deze daarom niet geldig is. Ook zou PSA de VSO niet (volledig) zijn nagekomen. De commissie deelt de standpunten van de consumenten niet en oordeelt dat partijen gebonden zijn aan de vaststellingsovereenkomst. Dat betekent dat de commissie de klacht niet inhoudelijk kan beoordelen omdat er door de vaststellingsovereenkomst niet langer sprake is van een geschil. De commissie oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van PSA; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van PSA.

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 consumenten hebben gekozen voor niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben op 23 september 2017 een private lease contract voor een auto afgesloten bij PSA. Bij het afsluiten van de overeenkomst hebben de consumenten een borg van € 1.050,00 aan PSA voldaan.

2.2 In de overeenkomst is, voor zover hier relevant, het volgende overeengekomen:

> *"**2. Afspraken tussen u en PSA***
> *(…)*
> ***d.** PSA laat u binnen een afgesproken periode de auto gebruiken. U betaalt PSA daar een vergoeding voor. De auto blijft juridisch en economisch eigendom van PSA.*
> ***e.** Voor het betalen van de afgesproken bedragen in deze overeenkomst gebruikt PSA een automatische incasso. Hiervoor ondertekent u een SEPA-incassomachtiging. U zorgt ervoor dat er steeds genoeg saldo op uw rekening staat, zodat PSA het maandbedrag kan afschrijven. (…)"*

2.3 Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden Keurmerk private Lease (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"**E. REGISTRATIE VAN DE OVEREENKOMST EN BETALINGSACHTERSTANDEN***
> ***2. Worden de leaseovereenkomst en eventuele betalingsachterstanden geregistreerd bij het BKR?***
> *Ja, de leasemaatschappij meldt de leaseovereenkomst, de daarbij behorende financiële verplichting en eventuele betalingsachterstanden bij de Stichting Bureau Krediet Registratie ('het BKR') te Tiel.*
> *(…)*
> *De leasemaatschappij is verplicht elke betalingsachterstand van langer dan een in het BKR-reglement bepaalde duur te melden bij BKR. Dit kan gevolgen hebben voor eventuele financieringaanvragen. Voor het reglement: zie www.bkr.nl. De code van de leaseovereenkomst is OA.*
> *(…)*
> ***16. Moet ik een waarborgsom betalen?***
> *De leasemaatschappij kan betaling van een waarborgsom verplicht stellen. Dit vermeldt zij dan in het leasecontract, tezamen met de hoogte van de waarborgsom. De waarborgsom is niet hoger dan 3 maal het termijnbedrag. U dient de waarborgsom binnen 1 week na het verstrijken van de bedenktijd en voor het afhalen van het voertuig te betalen. Doet u dat niet, dan kan de leasemaatschappij de overeenkomst ontbinden.*
>
> *De waarborgsom wordt binnen 65 dagen na het einde van de leaseovereenkomst aan u terugbetaald, op voorwaarde dat u dan aan al uw verplichtingen tegenover de leasemaatschappij heeft voldaan. Als dat niet het geval is, kan de leasemaatschappij het bedrag van de openstaande verplichtingen op de waarborgsom in mindering brengen.*
>
> *U mag het termijnbedrag en andere door u te betalen bedragen niet verrekenen met de waarborgsom."*

2.4 Gedurende de looptijd van de overeenkomst zijn meermaals betalingsachterstanden ontstaan, die in 2020 meer dan drie maandtermijnen bedroegen. In verband daarmee heeft PSA de gegevens van de consumenten geregistreerd in het register van het Bureau Krediet Registratie (BKR) en een A-codering geplaatst.

2.5 Om het resterende bedrag van € 4.401,25 vermeerderd met de debetrentevoet van 6,9% op jaarbasis in 12 termijnen van € 380,20 aan PSA te voldoen en om verdere achterstanden te voorkomen, hebben de consumenten de auto ingeleverd en heeft consument II op 22 mei 2020 een overeenkomst van geldlening met PSA gesloten. De consument II heeft PSA meermaals verzocht om het resterende bedrag in 24 termijnen terug te betalen, in verband met andere schulden en betalingsverplichtingen. Ook ten aanzien van deze betalingsregeling zijn achterstanden ontstaan, waarna PSA op 16 juni 2020 wederom een A-codering op de naam van de consumenten heeft geplaatst bij BKR. Hieraan voorafgaand heeft PSA op 3 juni 2020 een brief aan de consumenten verstuurd, waarin onder meer is opgenomen:

*"**Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?***

- *PSA Financial Services Nederland B V is verplicht een betalingsachterstand van meer dan 60 dagen te melden bij het BKR (Bureau Krediet Registratie) Als u het openstaande bedrag dus niet op tijd betaalt zal PSA Financial Services Nederland B.V. de betalingsachterstand bij het BKR registreren.*
- *(…)"*

2.6 Op 25 september 2020 hebben de consumenten de gehele lening afgelost. In verband met de verkrijging van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning, wat werd bemoeilijkt door de BKR-noteringen, hebben de consumenten PSA verzocht de BKR-noteringen te verwijderen. PSA heeft dit verzoek in eerste instantie geweigerd, waarna de consumenten de klacht aan het Kifid hebben voorgelegd.

2.7 Naar aanleiding van de door de consumenten op 26 oktober 2020 bij Kifid ingediende klacht, zijn partijen in overleg getreden, teneinde een minnelijke oplossing van het geschil te bereiken. Ten behoeve hiervan is een vaststellingsovereenkomst gesloten. In deze overeenkomst is opgenomen:

"(…)
De partijen
*1. (…) hierna te noemen: **PSA***
2. mevr. {consument I}
(…)
Tussen PSA en {Consument I} bestaat een geschil dat kort gezegd betrekking heeft op de beëindiging van de leaseovereenkomsten met nummers {nummer 1} en {nummer 2}.
(…)
Ter beëindiging van hun geschil hebben partijen een schikking bereikt.
De schikking luidt als volgt:
1. PSA verwerkt vóór1 december 2020 inzake het contract met nummer {nummer 1} een H-code een einddatum (PLA) in het BKR register. De datum van de H-code zal worden gesteld op 14-11-2019 en de datum van de PLA op 10-03-2020;
2. [naam consument I] zal op haar beurt vóór 1 december 2020 de klachtprocedure bij Kifid intrekken (en PSA zal daar haar medewerking aan verlenen);

3. Na volledige en stipte uitvoering van het voorgaande verlenen partijen elkaar over en weerfinale kwijting inzake het onderhavige geschil;"

2.8 Op 30 november 2020 heeft de vertegenwoordiger van de consumenten PSA per e-mail als volgt bericht:

"(…) Wij verzoeken u ook de naam van {consument II} erbij te plaatsen en ook duidelijk te benadrukken dat het gaat om 1 contract en 1 auto. Ook dat er een eind datum en H code komt voor {consument II} (…) Zodra wij de aangepaste overeenkomst hebben ontvangen, zullen mijn cliënten overgaan tot het tekenen en mailen voor u."

2.9 Onder 'de partijen' zijn bij 2. – naast de gegevens van consument I – handgeschreven de gegevens van consument II vermeld. Tevens is handgeschreven bovenaan de pagina geschreven:

"Note: akkoord onder voorbehoud indien zoals bevestigd in uw e-mail d.d. 1/12/2020 om 15.40 uur waarbij deze integraal deel uit maakt van deze vaststellingsovereenkomst."

De vaststellingsovereenkomst is alleen door consument I ondertekend.

2.10 Na het sluiten van de vaststellingsovereenkomst, hebben de consumenten een advocaat verzocht contact op te nemen met PSA, omdat bij BKR wel een H-code was geplaatst ten aanzien van consument II, maar niet ten aanzien van consument I. PSA heeft op aandringen van de advocaat ook de A-codering op naam van consument I verwijderd.

2.11 De advocaat van de consumenten heeft PSA vervolgens per e-mail bericht:

"(…) Hierbij bevestigt ondergetekende voor cliënten dat met verwijdering van het contract {nummer} de zaak definitief is opgelost. (…)"

De klacht en vordering

2.12 De consumenten hebben gesteld dat de overeenkomst van mei 2020 (zie onder 2.4 van deze uitspraak) was bedoeld om het maandbedrag van € 473,26 te verlagen naar € 196,44. Door een fout van PSA werd echter het hogere bedrag geïncasseerd. Er waren meerdere contracten met verschillende data en verschillende maandbedragen, waardoor er bij de consumenten onduidelijkheid ontstond welk bedrag zij moesten betalen. Zij hebben dit wel onder de aandacht van PSA gebracht, maar daarmee werd niets gedaan. Daardoor liep de betalingsachterstand op.

2.13 De consumenten hebben gesteld dat de BKR-noteringen onterecht waren, omdat het niet hun schuld was dat onduidelijk was wat zij moesten betalen en omdat PSA de betaalde waarborgsom had moeten verrekenen met de betalingsachterstand.

Indien PSA dat had gedaan, zou er geen betalingsachterstand ter hoogte van drie maandtermijnen zijn geweest en in dat geval had dus geen BKR-notering geplaatst mogen worden. Daarbij komt dat PSA hen niet heeft geïnformeerd over de tweede A-codering bij BKR. Ook op grond daarvan is die A-codering onterecht.

2.14 Tot slot hebben de consumenten opgemerkt dat de vaststellingsovereenkomst niet door consument II is ondertekend, waardoor deze niet geldig is. Bovendien heeft PSA zich niet aan de afspraak gehouden, omdat alleen voor consument II een H-code is geplaatst en niet voor consument I. In de loop van deze klachtprocedure is overigens deze H-code wel geplaatst, waardoor dit niet langer tot de vorderingen van de consumenten behoort.

2.15 De consumenten vorderen op grond van het voorgaande de door hen geleden schade, zijnde de kosten die zij hebben moeten maken om tot een constructieve oplossing te komen en de naar hun mening onterechte BKR-noteringen te laten verwijderen. Vanwege de emotionele en financiële stress zagen de consumenten zich genoodzaakt gebruik te maken van de dienstverlening van een adviseur en later een advocaat. De consumenten hebben de kosten van de financieel adviseur gevorderd. Deze kosten werden ten tijde van het indienen van de klacht begroot op € 5.800,00 en later in de procedure zijn deze verhoogd naar € 11.979,00.

Het verweer van PSA

2.16 PSA heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klachten

3.1 Het meest verstrekkende verweer van PSA ziet op de behandelbaarheid van de klachten van de consumenten. PSA heeft namelijk aangevoerd dat op 1 december 2020 tussen partijen een vaststellingsovereenkomst tot stand is gekomen (zie 2.6 t/m 2.8 van deze uitspraak), waardoor de consumenten hebben verklaard dat zij de klacht bij het Kifid zullen intrekken, indien PSA de H-code en een einddatum zou plaatsen bij BKR. PSA heeft gesteld aan haar toezegging te hebben voldaan, maar dat de consumenten desondanks de klacht hebben voortgezet.

3.2 De consumenten hebben hiertegen ingebracht dat de vaststellingsovereenkomst niet door consument II is ondertekend, waardoor deze niet geldig is. Bovendien, zo hebben zij gesteld, is PSA de toezeggingen niet nagekomen, omdat de H-code alleen jegens consument II is geplaatst en niet jegens consument I.

PSA heeft gesteld dat zij wel degelijk aan haar toezegging heeft voldaan, maar na contact met de advocaat van de consumenten ook ten aanzien van de andere A-codering een H-code heeft geplaatst, ondanks dat de vaststellingsovereenkomst niet op deze codering zag.

3.3 De commissie stelt op basis van de door partijen ingebrachte documenten vast dat de vaststellingsovereenkomst van 1 december 2020 niet door consument II is ondertekend. De advocaat van de consumenten heeft PSA echter namens cliënten (meervoud) bericht dat het geschil definitief is opgelost. Als aanvullende omstandigheid neemt de commissie mee dat de consument I op de vaststellingsovereenkomst een handgeschreven notitie heeft geplaatst. Door middel van deze notitie heeft zij verklaard dat de vaststellingsovereenkomst ook op naam van consument II dient te worden gesteld. Gelet op deze omstandigheden mocht PSA ervan uitgaan dat een minnelijke oplossing van het geschil was bereikt. De klacht is daarom niet-behandelbaar.

Overig

3.4 Ondanks het oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is, wenst de commissie kort op te merken dat in de voorwaarden (zie 2.2 van deze uitspraak) in duidelijke en niet voor meerdere interpretatie vatbare bewoordingen is opgenomen dat (maand)termijnen niet mogen worden verrekend met de betaalde waarborgsom. De commissie volgt daarom de stellingen van de consumenten niet, dat er in feite geen betalingsachterstand was omdat deze lager waren dan de waarborgsom indien de achterstand daarmee verrekend zou worden.

3.5 In het verlengde hiervan merkt de commissie op dat PSA op grond van artikel 10 lid 2 onder b en artikel 12 van het Algemeen Reglement CKI van BKR verplicht is om betalings-achterstanden te melden. Tussen partijen staat niet ter discussie dat sprake is geweest van betalingsachterstanden. Naar het oordeel van de commissie heeft PSA dan ook op terechte gronden de BKR-noteringen geplaatst.

3.6 Voor de technische juistheid van een registratie is PSA echter reglementair verplicht een zogenoemde vooraankondiging te doen.[1] De consumenten hebben gesteld dat PSA deze vooraankondiging niet heeft verzonden. PSA heeft deze stelling betwist door een afdruk van haar administratie in te brengen, waaruit blijkt dat op 3 juni 2020 een brief is verzonden, door middel waarvan de consumenten zijn gewaarschuwd voor een BKR-notering als zij de achterstand niet inlopen (zie ook 2.5 van deze uitspraak). De commissie oordeelt dat PSA door middel van deze brief heeft voldaan aan het vereiste van de vooraankondiging. De BKR-notering is dus ook technisch juist.

[1] Zie artikel 23 lid 3 Algemeen Reglement CKI en bijvoorbeeld de uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.33 d.d. 21 januari 2020

Bovendien heeft PSA inmiddels alle BKR-noteringen verwijderd en kan dit dus niet langer een vordering in het geschil zijn. Het resultaat is immers al bereikt.

3.7 Tot slot merkt de commissie op dat de consumenten een schadevergoeding van PSA hebben gevorderd, die bestaat uit de kosten die zij hebben besteed aan de financieel adviseur om de BKR-noteringen te verwijderen. In lijn met eerdere uitspraken merkt de commissie op dat deze kosten voor rekening en risico van de consumenten komen en dienen te blijven, omdat men in het maatschappelijk verkeer nou eenmaal een en ander van elkaar te dulden heeft en het de keuze van de consumenten zelf is geweest om de communicatie met PSA (gedeeltelijk) aan derden (namelijk de financieel adviseur en de advocaat) over te laten. Deze kosten kunnen dan ook naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet voor rekening van PSA komen. Ook de overige argumenten van de consumenten, zoals de gebrekkige dienstverlening van en het moeizame contact met PSA, kunnen niet tot een toewijzing van de vordering leiden.

4. De beslissing

De commissie oordeelt dat de klacht niet-behandelbaar is.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.