Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0826

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	2 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	KPN Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen KPN
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

Consumptief krediet. Goederenkredietovereenkomst. De consument stelt dat KPN een onjuiste ingangsdatum van de goederenkredietovereenkomst hanteert en de afspraken in deze overeenkomst niet juist nakomt. Hierdoor staat de consument langer dan nodig geregistreerd in het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van de Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat, anders dan de consument stelt, het krediet pas ingaat op het moment dat het mobiele abonnement ingaat. Daarnaast volgt de commissie de consument wel in zijn standpunt dat er in de overeenkomsten en algemene voorwaarden geen grondslag te vinden is voor het deels en naar rato in rekening brengen van de eerste betaaltermijn. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 KPN; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van KPN en 5) de aanvullende stukken van KPN.

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 KPN 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 heeft op 8 december 2021 een bestelling geplaatst bij KPN B.V. Deze bestelling betrof een mobiel telefoonabonnement met een duur van 24 maanden en een mobiele telefoon. Voor de mobiele telefoon diende de consument een eenmalige betaling te verrichten. De resterende koopsom dient de consument door middel van maandelijkse betalingen te voldoen aan KPN. De bestelling is op dezelfde dag door KPN bevestigd.

2.2 Voor het telefoonabonnement is tussen de consument en KPN B.V. een Overeenkomst Mobiele Aansluiting afgesloten met ingangsdatum 17 december 2021. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden voor vaste en mobiele telecommunicatiediensten versie 2020 (hierna: de Voorwaarden Mobiele Telefonie) van toepassing.

2.3 Voor de aankoop van de mobiele telefoon is tussen de consument en KPN op 17 december 2021 een goederenkredietovereenkomst (hierna: de kredietovereenkomst) ondertekend. Hierin zijn de volgende, voor deze klacht relevante, bepalingen opgenomen:

> ***Goederenkrediet***
> *(...) De ingangsdatum van de kredietovereenkomst is de datum dat KPN uw aanvraag van dit goederenkrediet bevestigt via zijn bemiddelaar.*
>
> ***Betaling en looptijd***
> *De Consument betaalt per maand € 41,00 (Termijnbedrag), voor de duur van 24 achtereenvolgende maanden. De ingangsdatum van de betalingsverplichting van deze Overeenkomst is gelijk aan de ingangsdatum van de overeenkomst van het mobiele abonnement. (...) De Contractant sluit gelijktijdig met het goederenkrediet een abonnement voor mobiele telefonie af met KPN B.V. De betaling van het goederenkrediet zal gelijktijdig plaatsvinden met de betaling van het abonnement. (...)*

Op deze overeenkomst zijn de Algemene Krediet Voorwaarden (hierna: de Kredietvoorwaarden) van toepassing. In deze voorwaarden zijn, voor zover relevant voor onderhavige kwestie, de volgende bepalingen opgenomen:

> ***3 Duur van de Overeenkomst en looptijd***
> *3.1 De Overeenkomst heeft een looptijd zoals afgesproken in het contract. Dit kan 12 of 24 maanden betreffen. De Overeenkomst eindigt automatisch als het krediet volledig is afbetaald. De looptijd van de Overeenkomst start op dezelfde datum als het gekoppelde abonnement.*
>
> ***12 Stichting Bureau Krediet Registratie***
> *(...)*
> *12.3 Wanneer het totale Kredietbedrag aan KPN is terugbetaald, doet KPN hiervan zo spoedig mogelijk melding bij het BKR.*

2.4 Op 17 december 2021 heeft de consument van KPN een sms ontvangen met daarin de tekst: *"Vanaf nu kunt u uw nieuwe abonnement gebruiken."*.

2.5 Op 5 januari 2022 heeft de consument de eerste factuur van KPN ontvangen.

Ten aanzien van het termijnbetalingen voor de mobiele telefoon is het volgende in de factuur opgenomen:



Overzicht algemeen

Abonnement

Periode 17.12 - 03.01	
Toestel per maand [1]	23,81
Kredietnummer: [redacted]	
Periode 04.01 - 03.02	
Toestel per maand [1]	41,00
Kredietnummer: [redacted] Einddatum: 16-12-2023.	
Resterend bedrag : 919,19 €	
Totaal abonnement	**64,81**

Figuur 1. Termijnbetalingen mobiele telefoon op factuur 5 januari 2022.

De klacht en vordering

2.6 De klacht van de consument valt uiteen in twee klachtonderdelen:

i. De consument beklaagt zich over het feit dat KPN 17 december 2021 als ingangsdatum van de kredietovereenkomst hanteert. De consument is van mening dat dit in strijd met hetgeen is opgenomen in de kredietovereenkomst, namelijk dat de ingangsdatum gelijk is aan de datum dat KPN een bevestiging aan de klant stuurt. De consument stelt op 8 december 2021 een bevestiging van KPN te hebben ontvangen. Dit zou dan ook de ingangsdatum van de krediet-overeenkomst moeten zijn, aldus de consument.

ii. De consument stelt zich op het standpunt dat KPN ten onrechte bij aanvang en aan het einde van de kredietovereenkomst gedeeltelijke termijnbedragen in rekening brengt. Door deze handelswijze van KPN ontstaan er 25 maandtermijnen waardoor de consument, zo stelt hij, onnodig lang een actieve registratie heeft in het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (Stichting BKR). De consument wordt door deze, in zijn ogen, onterecht lange registratie belemmerd.

Het verweer

2.7 KPN heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of KPN ten opzichte van de consument de juiste ingangsdatum hanteert voor de kredietovereenkomst.

Daarnaast dient de commissie een oordeel te vellen over de vraag of KPN gerechtigd is om, uitgaande van een vaste facturatiedatum, deeltermijnen in rekening te brengen.

Klachtonderdeel 1: de ingangsdatum van de kredietovereenkomst

3.2 Zoals opgenomen onder punt 2.6 is de consument van mening dat KPN ten onrechte 17 december 2021 als ingangsdatum van de kredietovereenkomst aanhoudt. Volgens de consument is de kredietovereenkomst op 8 december 2021 aangevangen. Op die datum heeft hij namelijk de bevestiging van KPN ontvangen.

3.3 De commissie begrijpt het verweer van KPN zo dat KPN zich op het standpunt stelt dat het krediet feitelijk pas per 17 december 2021 is verstrekt. Dit sluit aan bij de aard van het krediet. Het krediet is immers nauw verbonden met de koop van de mobiele telefoon en het afnemen van het telefoonabonnement. Het telefoonabonnement is pas op 17 december 2021 ingegaan omdat – zo begrijpt de commissie uit het dossier - de telefoon niet eerder aan de consument geleverd kon worden. Aangezien de consument pas verplicht is om de volledige koopprijs te betalen op het moment van levering van de mobiele telefoon (zie art 7:26 BW) en aanvang van het bijbehorende telefoonabonnement, volgt de commissie de lezing van KPN dat het krediet op 17 december 2023 is verstrekt. Deze lezing wordt ondersteund door het feit dat de kredietovereenkomst op 17 december 2021 door partijen is ondertekend en artikel 3 van de voorwaarden waarin is bepaald dat de looptijd van de overeenkomst start op dezelfde datum als het mobiele abonnement.

3.4 De commissie concludeert dat de kredietovereenkomst op 8 december 2021 tot stand is gekomen, maar dat het krediet pas op 17 december 2021 is ingegaan. De commissie wijst de vordering van de consument op dit punt af.

Klachtonderdeel 2: het gedeeltelijk in rekening brengen van de eerste betaaltermijn

3.5 De consument beklaagt zich over het feit dat KPN het eerste termijnbedrag slechts deels in rekening brengt, waardoor er aan het einde van de overeenkomst een klein bedrag resteert. Hierdoor blijft de registratie in het CKI onnodig lang actief, aldus de consument. Immers, zou KPN vanaf de ingangsdatum van 8 december 2021 direct het volledige termijnbedrag in rekening hebben gebracht, dan zal de laatste betaling plaatsvinden op 8 november 2023. Nu KPN de eerste betaaltermijn slechts gedeeltelijk in rekening heeft gebracht, resteert er een slotbetaling van € 17,19 die KPN op 5 december 2023 zal factureren.

3.6 KPN heeft daartegen ingebracht dat zij als vaste factuurdatum de 5^{e} van de maand hanteert. Indien een overeenkomst aanvangt tussen twee factuurdata, wordt het eerste termijn-bedrag achteraf en naar rato in rekening gebracht op de eerstvolgende factuurdatum. In het geval van de consument betekent dit concreet dat de aflossing over de periode 17 december 2021 tot 5 januari 2022 gefactureerd is op de nota van 5 januari 2022, tezamen met het termijnbedrag over de periode 5 januari 2022 tot 5 februari 2022.

Vervolgens wordt in de daarop volgende 22 maanden steeds het overeengekomen termijnbedrag van € 41,- geïncasseerd op de 5e van de maand, waarna op 5 december 2023 een slotbetaling volgt van € 17,19. KPN stelt dat het krediet hiermee na 24 maanden is afgelost, conform de afspraken die met de consument gemaakt zijn.

3.7 De commissie heeft in de tussen partijen geldende overeenkomsten en de daarop van toepassing zijnde algemene voorwaarden geen grondslag kunnen vinden voor de stellingen van KPN. Tussen partijen zijn geen afspraken gemaakt over een vaste facturatiedatum. Ook volgt nergens uit dat KPN de eerste betaaltermijn slechts gedeeltelijk en naar rato in rekening kan brengen. Op grond hiervan is de commissie van oordeel dat de consument in het gelijk moet worden gesteld voor zover hij stelt dat de laatste betaaltermijn in november 2023 in rekening gebracht dient te worden. De datum van 17 november 2023 dient dan ook, conform artikel 3 in samenhang met artikel 12.3 van de kredietvoorwaarden, als werkelijke einddatum in het CKI opgenomen te worden.

3.8 De commissie wijst de vordering van de consument op dit punt toe.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 3 van de Kredietvoorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat KPN, onder de voorwaarde van een juiste en correcte betaling door de consument, een einddatum van 17 november 2023 dient te melden ten aanzien van de registratie in het CKI.

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 2022, 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 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