Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0475

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	BMW Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid

Samenvatting

Beslissing over behandelbaarheid. De consument vordert verwijdering van de registraties die door de kredietverstrekker in het CKI bij het BKR zijn geplaatst. De kredietverstrekker heeft aangevoerd dat de klacht niet-behandelbaar is, omdat de consument zijn klacht te laat heeft ingediend. Naar het oordeel van de commissie is de klacht te laat en daarom niet behandelbaar.

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; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 12 april 2010 met de kredietverstrekker een lease-overeenkomst gesloten met een kredietbedrag van € 37.500,-.

2.2 Op 4 september 2013 is een A-codering (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR) geplaatst.

2.3 Op 7 augustus 2013 heeft de kredietverstrekker de overeenkomst wegens wanbetaling beëindigd en is de consument verzocht de auto in te leveren.

2.4 Op 18 september 2013 heeft de kredietverstrekker de consument een factuur voor de beëindigingskosten toegezonden. Deze kosten bedroegen € 18.863,17.

2.5 Op 9 oktober 2013 heeft de kredietverstrekker de consument laten weten dat de auto is verkocht, waarna het verkoopbedrag van € 13.517,81 in mindering is gebracht op de openstaande vordering.

2.6 Op 23 oktober 2013 is de consument een eindafrekening toegezonden, waarbij het nog te betalen bedrag € 7.418,40 bedroeg.

2.7 Op 11 november 2013 is in het CKI een 2-codering (opeising) geplaatst.

2.8 Op 19 april 2021 is de vordering door de consument afgelost. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert verwijdering van de registraties die in het CKI bij BKR zijn geplaatst.

2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De registraties zijn ontstaan door de scheiding van de consument. De consument verkeert nu al jaren in een financieel stabiele situatie en heeft de onderhavige vordering daarom ook versneld kunnen aflossen. Hij wil zijn woning en een andere woning in zijn bezit graag verduurzamen en verhuurklaar maken. De woning bestemd voor verhuur kan op dit moment, vanwege de staat van het pand, niet worden verhuurd. Hierdoor loopt de consument inkomsten mis. Om dit te realiseren wil hij zijn hypothecaire geldlening oversluiten en verhogen door gebruik te maken van de overwaarde op zijn woning. Dit is echter momenteel niet mogelijk, vanwege de BKR-registraties.

Het verweer

2.11 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

Behandelbaarheid klacht

3.1 Vraag 7 van het reglement bepaalt dat een klacht kan worden ingediend tot 1 jaar nadat de consument de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener óf tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen, waarbij zij naar Kifid verwijst.

3.2 De kredietverstrekker heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat deze te laat is ingediend.

Daartoe heeft zij aangevoerd dat de consument voor het eerst op 19 april 2021 een klacht heeft ingediend en dat er op 16 september 2022 schriftelijk een definitief standpunt is ingenomen, waarbij zij heeft verwezen naar Kifid. De consument had dan ook uiterlijk 16 december 2022 een klacht moeten indienen bij Kifid. De klacht van de consument is echter pas op 30 december 2022 door Kifid ontvangen, zodat de kredietverstrekker van mening is dat de consument te laat is met zijn klacht.

3.3 De consument heeft niet betwist dat hij op grond van het reglement te laat is met het indienen van zijn klacht, maar stelt dat de overschrijding van de termijn er – gezien zijn belang bij verwijdering van de BKR-registraties – niet toe kan leiden dat de klacht niet in behandeling wordt genomen.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is de klacht niet behandelbaar, omdat deze te laat is ingediend. De consument heeft niet betwist dat de klacht te laat is ingediend, hij stelt slechts dat hij dat onvoldoende reden vindt om de klacht niet in behandeling te nemen. Zoals hiervoor reeds is toegelicht dient een klacht te worden ingediend binnen de door het reglement gestelde termijnen. Bij de beoordeling of een klacht tijdig is ingediend, speelt het belang dat de consument heeft bij de behandeling van zijn klacht geen rol. De consument is er in de brief van 16 september 2022 op gewezen dat hij een klacht kan indienen bij het Kifid, zodat hij hiervan op dat moment op de hoogte had kunnen en moeten zijn. De commissie merkt daarbij wel op dat de krediet-verstrekker in die brief een onjuiste termijn heeft opgenomen, nu daarin wordt vermeld dat de consument binnen twee maanden een klacht dient in te dienen. Dit maakt echter niet dat anders moet worden geoordeeld, omdat de consument hierdoor hooguit in de veronderstelling zou kunnen hebben verkeerd dat de termijn om een klacht in te dienen korter was dan in werkelijkheid.

3.5 Nu de klacht niet binnen de in het reglement gestelde termijnen is ingediend, verklaart de commissie de klacht niet behandelbaar.

3.6 De commissie wijst er wel op dat de consument op grond van artikel 21 lid 1 van de Algemene verordening gegevensbescherming te allen tijde het recht heeft om vanwege specifiek met zijn situatie verband houdende redenen een verwijderingsverzoek in te dienen. Dit houdt in dat de consument de kredietverstrekker (bij gewijzigde omstandigheden) opnieuw kan vragen om verwijdering van de BKR-registratie. Na afronding van de interne klachtprocedure van de financiële dienstverlener, kan de consument vervolgens opnieuw een klacht bij Kifid indienen. De consument zal zich daarvoor dienen te houden aan de termijnen die volgens het reglement gelden.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is een beslissing over de behandelbaarheid. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen

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