Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0605

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 april 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Klarna AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Klarna
Datum uitspraak	15 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van het BKR. Klarna heeft gelegenheid gekregen hiertegen verweer te voeren, maar heeft, ook na vele herinneringen, geen verweerschrift ingediend. De vordering van de consument komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor. De vordering van de consument wordt daarom 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) de aanvullende stukken van de consument.
Klarna is in gelegenheid gesteld verweer te voeren, maar heeft, ook na vele herinneringen zowel schriftelijk per post, telefonisch als per e-mail, geen verweerschrift ingediend.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. T. de Groot, jurist bij Stichting Achmea Rechtsbijstand.

1.3 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.

1.4 De consument en Klarna 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 13 mei 2020 heeft de consument bij Klarna een doorlopend krediet 'Betaal in delen' (Gespreid Betalen) afgesloten met een kredietlimiet van € 1.000,- (hierna: het krediet).

2.2 Nadat er betalingsproblemen zijn ontstaan heeft Klarna de consument bij brief van 6 augustus 2021 verzocht om betaling van de achterstand (€ 356,59), alsook met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) kan leiden. Op 4 oktober 2021 heeft Klarna een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI en de vordering overgedragen aan een incassobureau. Nadat de consument via het incassobureau op de hoogte is gesteld dat de vordering aan hen is overgedragen, heeft de consument de gehele vordering in oktober 2021 betaald. Klarna heeft op 25 oktober 2021 een einddatum laten plaatsen in het CKI.

2.3 De consument heeft Klarna diverse keren verzocht de BKR-registratie te verwijderen. Bij e-mail van 11 november 2021 heeft een medewerker van Klarna aan de consument het volgende toegezegd: '(…) *Ik heb vandaag bevestiging gekregen dat BKR de registratie heeft beëindigd. Voor de huidige status van je gegevens bij BKR wil ik je verzoeken om contact op te nemen met BKR.* (…)'.

Bij e-mail van 7 december 2021 heeft de consument als volgt gereageerd:
'...correspondentie.
Info: ik heb denk ik meer dan 10 x gebeld met verzoek om de codering te late verwijderen. Diverse medewerkers van de klantenservice hebben mij verteld dat ze dat zou doen en aan het einde hebben dus niet gedaan, enkel de registratie bij de BKR beëindigd.'

Bij e-mail van 1 maart 2022 van Klarna heeft Klarna alsnog dit verzoek afgewezen. Op 3 maart 2022 heeft de consument een reactie op de afwijzing aan Klarna gestuurd en gevraagd om haar standpunt te herzien. Hierop is door Klarna niet meer gereageerd. De registratie is in verband met de geldende vijfjaarstermijn tot 25 oktober 2026 zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie. Aan deze vordering legt zij ten grondslag dat de onderhavige registratie grote gevolgen voor haar persoonlijke levenssfeer heeft en disproportioneel is. De consument voert daartoe het volgende aan:
- Door de achterstandsmelding kan de consument geen leaseovereenkomst voor een auto afsluiten.

Daarnaast wil zij in de nabije toekomst haar kinderen helpen bij het kopen van een huis. Hiervoor wil zij een kredietovereenkomst aangaan. Echter, de registratie belemmert haar hierbij. Ook kan zij door de registratie haar hypothecaire geldlening niet oversluiten.
- De consument stelt dat Klarna heeft nagelaten haar te waarschuwen voor de achterstand. De aanmaning van 6 augustus 2021 heeft zij niet ontvangen. De consument heeft hier pas voor het eerst kennis van genomen middels de brief van Klarna van 1 maart 2022. Uit de door Klarna toegestuurde kopie blijkt niet dat deze brief daadwerkelijk is verstuurd en door haar is ontvangen. De brief is niet aangetekend verstuurd. Er is ook geen reden om aan te nemen dat er bij de post-bezorger iets mis zou zijn gegaan. Hiermee heeft Klarna de voorschriften van het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI)(relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage) geschonden. Op grond van artikel 39 lid 2 van het reglement CKI is Klarna verplicht om een consument van tevoren te waarschuwen dat het niet betalen van een achterstand leidt tot het melden van een achterstand bij het BKR. Klarna moet de consument hiervan tijdig in kennis stellen en uitdrukkelijk wijzen op de mogelijke gevolgen van niet tijdige betaling. De BKR-registratie is daarom niet juist en moet worden verwijderd.

Het verweer

2.5 Klarna is in de gelegenheid gesteld verweer te voeren tegen de stellingen van de consument, maar heeft geen verweerschrift ingediend.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat, ondanks de vele herhaaldelijke telefonische en schriftelijke verzoeken aan Klarna, Klarna heeft nagelaten een verweerschrift in te dienen. Daarom zal de commissie haar beoordeling beperken tot de toets of de vordering van de consument haar onrechtmatig of ongegrond voorkomt, omdat voor de commissie voldoende vast staat dat de consument belang heeft bij de verwijdering van de coderingen. De toets zal plaatsvinden op basis van het ingediende klacht-formulier en de aanvullende stukken van de consument.

3.2 De vordering van de consument betreft verwijdering van de BKR-registratie. De consument stelt dat Klarna niet aan haar verplichtingen tot het doen van een schriftelijke vooraankondiging heeft voldaan en een belang heeft bij verwijdering van de codering. De vordering van de consument komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor. De vordering wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Klarna de registratie in het CKI van het BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat de beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Bijlage

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 11
BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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.
(…)

Artikel 13
WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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
WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

1 Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij 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.
(…)
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15
WELKE OVEREENKOMSTEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RO);
(…)

Artikel 39
VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

(…)
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.
(…).