Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0321
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: KPN Finance B.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen KPN
Datum uitspraak	: 7 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft drie goederenkredietovereenkomsten bij KPN afgesloten, ten aanzien waarvan achterstanden in de betalingen zijn ontstaan. De consument heeft gesteld dat de door KPN bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geplaatste A-coderingen onterecht zijn en heeft gevorderd dat KPN deze coderingen verwijdert. De commissie oordeelt dat de A-coderingen correct zijn geplaatst en wijst de vordering van de consument af.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van KPN. Ondanks daartoe meermaals in de gelegenheid te zijn gesteld, heeft de consument geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid een reactie op het verweerschrift (repliek) in te dienen.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat de uitspraak de vorm van een niet bindend advies heeft en dus dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Gebeurtenissen die tot het geschil hebben geleid

2.1. De consument heeft bij KPN drie goederenkredietovereenkomsten afgesloten, te weten op:
- I) 2 februari 2018, klantnummer {xxx33}, hierna te noemen: Krediet I;
- II) 16 april 2019, klantnummer {xxx89}, hierna te noemen: Krediet II; en
- III) 25 april 2019, klantnummer {xxx14}, hierna te noemen: Krediet III.

2.2. Ten aanzien van de kredieten geldt het volgende:
- I) Krediet I is in maart 2020 volledig afgelost.

II) Ten aanzien van Krediet II is een betalingsregeling getroffen, die inhield dat de consument een bedrag van € 50,00 diende te voldoen, waarna de resterende schuld van € 1.342,62 zou worden kwijtgescholden. De consument heeft op 26 november 2019 het bedrag van € 50,00 voldaan. KPN heeft (ten onrechte) een A2-codering bij de stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) gedaan (dit had een A3-codering moeten zijn).

III) Met betrekking tot Krediet III heeft de consument op 4 maart 2020 een betaling van € 1.342,62 gedaan, onder vermelding van het foutieve klantnummer {xxx89} (behorend bij Krediet II). Door KPN is door de vermelding van het foutieve klantnummer een verrekening verricht met Krediet II. Ten aanzien van Krediet III heeft KPN (ten onrechte) een A3-codering bij BKR geplaatst (dit had een A2-codering moeten zijn).

2.3. Ten tijde van het indienen van de klacht door de consument stond nog een resterende schuld van € 1.433,28 open ten aanzien van Krediet III. KPN heeft bij verweer verklaard deze schuld intern te zullen verrekenen, waardoor de consument geen schulden meer heeft aan KPN. De A2- en de A3-coderingen heeft KPN gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.4. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat zij door KPN ten onrechte als een wanbetaler wordt weggezet en dat de BKR-noteringen onterecht zijn. Zij vordert daarom dat de BKR-noteringen worden verwijderd.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Te beantwoorden vraag

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of KPN de geplaatste A-codering bij BKR dient te verwijderen. De commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en neemt hiertoe het volgende in overweging.

Beoordeling

3.2 De commissie stelt vast dat KPN de verplichting heeft achterstanden in betalingen te melden bij BKR, op grond van het Algemeen Reglement CKI.

Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

"(…)
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 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;*

(…)"

3.3 De consument heeft met betrekking tot de A2 en de A3-coderingen gesteld, maar niet onderbouwd, dat deze coderingen ten onrechte zijn geplaatst. KPN heeft zich hiertegen verweerd door aan te voeren dat betalingsachterstanden zijn ontstaan, dat de consument hierop meermaals is gewezen en dat de coderingen conform het Algemeen Reglement CKI zijn geplaatst.

3.4 De commissie merkt op dat de bewijslast op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering bij de consument ligt, omdat zij een beroep doet op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde (maar niet onderbouwde) feiten, die door KPN voldoende betwist zijn. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de A2- en A3-coderingen die door KPN zijn gedaan, ten onrechte zijn verricht. Het is eerder andersom: door consument is niet betwist dat er betalingsachterstanden waren die uiteindelijk hebben geleid tot kwijtschelding. Deze achterstanden rechtvaardigen een registratie. Alhoewel in eerste instantie een foutieve bijzonderheidscode is doorgegeven voor zowel Krediet II als Krediet III, is de A-codering (voor betalingsachterstanden) op zichzelf correct, heeft KPN de fout hersteld en heeft zij de resterende vordering op de consument kwijtgescholden. Tot meer kan KPN naar het oordeel van de commissie niet worden verplicht.

Conclusie

3.5 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de door KPN geplaatste A-coderingen op naam van de consument correct zijn gedaan. De vordering van de consument tot verwijdering van deze coderingen wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.