Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0629

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument heeft bij een woonwinkel meubels gekocht. De koopprijs is gefinancierd met een krediet bij (de rechtsvoorganger van) Hoist. Omdat de meubels niet voldeden aan de koopovereenkomst en opnieuw moesten worden geleverd, is de consument zijn verplichtingen uit hoofde van het krediet niet nagekomen. Hierop heeft Hoist een achterstandsmelding en bijzonderheidscode 2 in het BKR geplaatst. Na levering van de juiste meubels heeft de consument de gehele vordering van Hoist voldaan. De consument stelt dat de BKR-registratie onterecht is omdat er geen sprake was van een achterstand. De commissie oordeelt dat sprake is van samenhangende overeenkomsten en dat de consument de betaling mocht opschorten in afwachting van de juiste meubels. De negatieve BKR-registraties dienen te worden verwijderd.

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 Hoist; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Hoist.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. T. de Heer, advocaat te Almere.

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 Hoist heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 11 juni 2020 meubels gekocht bij een woonwinkel. Ter financiering van die aankoop heeft hij via de woonwinkel (die als kredietbemiddelaar is opgetreden) een niet-doorlopend krediet van € 999,- (hierna: het krediet) afgesloten bij Santander, de rechtsvoorganger van Hoist. De kredietovereenkomst vermeldt als partijen: de consument, Santander en de woonwinkel. In het Standaard Informatieblad bij het krediet staat bij '*Het soort krediet*' het volgende vermeld:

> *Niet-doorlopend krediet; met dit krediet kunt u een aankoop doen bij de hierboven genoemde aangesloten winkelier. Wij betalen de winkelier het aankoopbedrag uit dit krediet. U betaalt de aankoop binnen de afgesproken looptijd in termijnen aan ons terug.*

2.2 Op 17 augustus 2020 heeft de consument een formulier van Santander, genaamd '*Afleverbon/Verklaring van levering*', ondertekend. Hierop staat onder andere vermeld dat de consument akkoord gaat met de start van de incassering van het maandbedrag. De meubels bleken na de levering niet te voldoen aan de koopovereenkomst.

2.3 De maandtermijn van het krediet werd via automatische incasso geïnd. Omdat de incasso niet slaagde, hebben Santander en later Hoist vanaf november 2020 verschillende brieven aan de consument gestuurd. Op 6 januari 2021 heeft Hoist een aanmaningsbrief met daarin een vooraankondiging aan de consument gestuurd. Op 2 februari 2021 heeft Hoist een achterstandsmelding (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geplaatst. Hoist heeft vervolgens het krediet opgeëist en op 8 april 2021 bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd.

2.4 Per e-mail van 9 juli 2021 heeft Hoist uitstel van betaling verleend aan de consument. Per e-mail van 3 augustus 2021 heeft de woonwinkel uitleg gegeven aan Hoist over de (na)levering van de meubels. In de e-mail staat voor zover relevant het volgende vermeld:

> *Helaas zijn er wat dingen mis gegaan bij de leveringen bij [de consument]. Er is een verkeerde kleur bank aangekomen en een beschadigde salontafel. Dit moest nabesteld worden en de klanten hadden ondertussen wel het formulier ondertekend voor "producten ontvangen", waardoor de incasso's van Santander in werking werd gezet. Onze klanten waren het hier niet mee eens en we hebben tevergeefs geprobeerd om uitstel te krijgen via Santander totdat de producten in goede orde zijn geleverd. Wij hebben nu nieuwe bankstellen en een nieuwe salontafel in bestelling die wij binnen 8 tot 12 weken bij [de consument] verwachten te bezorgen. [de consument] vroeg ons om u hierover te berichten en te vragen naar uitstel tot dat de spullen in goede orde zijn ontvangen. [de consument] zal het dan niet in termijnen betalen, maar in Ix voldoen.* […]

2.5 Enkele dagen na de levering van de meubels heeft de consument op 18 november 2021 de volledige vordering in één keer voldaan. Hierop is een werkelijke einddatum van de overeenkomst (18 november 2021) in het CKI vermeld. De registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.6 Vanaf mei 2022 heeft de consument Hoist verschillende keren gevraagd de registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Hoist heeft deze verzoeken afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat er geen sprake was van een achterstand op het krediet en dat daarmee ook de BKR-registraties onterecht zijn. De consument is de kredietovereenkomst niet nagekomen omdat de geleverde meubels niet voldeden aan de koopovereenkomst met de woonwinkel en de levering van de juiste meubels lang op zich liet wachten. De afspraak met de woonwinkel was dat de consument het krediet pas zou hoeven te betalen na levering van de juiste meubels. De vertraging in de levering is niet veroorzaakt door de consument. Er is zowel door de woonwinkel alsook de consument contact geweest met Santander over de levering van de meubels. Ook heeft de woningwinkel verklaard dat de salontafel beschadigd was en de bank niet de juiste kleur had en dat (na)levering van de juiste meubels lang op zich heeft laten wachten.

Het verweer van Hoist

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of Hoist de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 Naar de commissie begrijpt stelt de consument zich op het standpunt, dat hij in afwachting van de levering van de juiste meubels door de woonwinkel niet gehouden was om de kredietovereenkomst met Santander, thans Hoist, na te komen. Hij verkeerde in de veronderstelling dat hij de kredietovereenkomst pas hoefde na te komen nadat de juiste levering had plaatsgevonden. Hieruit begrijpt de commissie dat de consument betwist dat er sprake was van een achterstand op het krediet, die de negatieve registratie in het BKR rechtvaardigt.

3.3 Beoordeeld moet worden of beide overeenkomsten (dus de koopovereenkomst met de woonwinkel en de kredietovereenkomst met Santander) zo sterk met elkaar samenhangen dat de (vertraagde) levering van de juiste meubels tot gevolg had dat de consument zijn verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst mocht opschorten. Of een dergelijke verbondenheid bestaat, moet vastgesteld worden aan de hand van de uitleg van de rechtsverhouding tussen partijen in het licht van alle relevante omstandigheden van het geval.[1]

3.4 Naar het oordeel van de commissie zijn de volgende omstandigheden van doorslaggevend belang. De koop- en de kredietovereenkomst zijn (nagenoeg) gelijktijdig tot stand gekomen; namelijk ten tijde van de aankoop van de meubels bij de woonwinkel. De kredietovereenkomst noemt als partijen zowel de consument, Santander als de woonwinkel. Voorts blijkt uit het Standaard Informatieblad bij de kredietovereenkomst dat het krediet alleen verstrekt is voor de koop van de meubels. Bij '*Het soort krediet*' is namelijk vermeld:

> *Niet-doorlopend krediet; met dit krediet kunt u een aankoop doen bij de hierboven genoemde aangesloten winkelier.*

3.5 Gelet op het voorgaande, de erkenning van de woonwinkel dat sprake was van een gebrekkige levering en het feit dat Hoist niet of onvoldoende heeft betwist dat de levering gebrekkig was, is de commissie van oordeel dat sprake is van een zodanige verbondenheid tussen de koopovereenkomst en de kredietovereenkomst dat de consument de tekortkoming aan de kant van de woonwinkel ook kon tegenwerpen aan Hoist. Dat betekent concreet dat de consument bevoegd was om de betaling van het krediet op te schorten. Het enkele feit dat de consument de afleverbon heeft ondertekend, is onvoldoende om aan te nemen dat de consument de betalingen niet mocht opschorten. Voldoende aannemelijk is dat de consument op dat moment nog niet had vastgesteld dat sprake was van een gebrekkige levering.

3.6 Nu de commissie van oordeel is dat de consument in afwachting van een correcte levering door de woonwinkel zijn verplichtingen jegens Hoist mocht opschorten, was er geen sprake van een achterstand op het krediet en is ook de opeising ten onrechte gebeurd. Dit betekent dat er ten onrechte een achterstandsmelding en bijzonderheid-scode 2 in het CKI is geregistreerd. De klacht is dus gegrond en de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties zal worden toegewezen.

[1] HR 23 januari 1998, NJ 1999, 97 en HR 20 januari 2012, ECLI:NL:HR:2012:BU3162.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist de achterstandsmelding en de bijzonderheidscodering 2 in het CKI van het BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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

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