Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0337

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	2 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Klarna B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Klarna
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de belangen van de consument in dit geval zwaarder wegen dan de (mogelijke) belangen van Klarna of andere kredietaanbieders. De BKR-registratie moet 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 Klarna; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Klarna.

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 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 De consument heeft op 24 mei 2021 bij een bedrijf een aankoop gedaan via Klarna. Dat wil zeggen dat Klarna een doorlopend krediet heeft verleend, welk krediet de consument in delen (gespreid) zou terugbetalen.

2.2 Op 26 mei 2021 is de kredietovereenkomst met bijbehorende algemene voorwaarden aan de consument verzonden. Daarin was het volgende afbetalingsplan opgenomen:

Afbetalingsplan

Aankoopbedrag	Aantal maanden	Maandelijke aflossing	Totaalbedrag
€ 362,50	12	€ 32,41 EUR	€ 389,07

2.3 Volgens Klarna zijn op respectievelijk 16 juni 2021 en 16 juli 2021 de maandelijkse facturen per e-mail verzonden naar de consument. De consument heeft deze maanden geen betaling aan Klarna gedaan.

2.4 Volgens Klarna is op 6 augustus 2021 een betalingsherinnering gestuurd met het verzoek de achterstallige betalingen uiterlijk 23 augustus 2021 te voldoen. In deze brief was ook het volgende opgenomen:

> Klarna Bank AB heeft de verplichting op zich genomen een achterstand in de betaling van meer dan 2 maanden te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit betekent dat wanneer de achterstallige betaling(en) niet binnen 21 dagen alsnog zijn voldaan, en er binnen die termijn evenmin anderszins een betalingsregeling is getroffen, Klarna verplicht is die betalingsachterstand bij BKR te melden. Melding van een betalingsachterstand kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag.

2.5 Klarna heeft vervolgens op 26 augustus 2021 een incassobureau. Na de eerste brief van het incassobureau heeft de consument de gehele openstaande vordering voldaan.

2.6 Per 4 oktober 2021 is bij het BKR een A-code geplaatst in het Centraal Krediet Informatiesysteem. Als werkelijke einddatum is geregistreerd 8 november 2021.

2.7 Op 20 september 2022 heeft de consument Klarna verzocht om de BKR-registratie te laten verwijderen. Klarna heeft daar afwijzend op gereageerd, wat uiteindelijk heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat Klarna de BKR-registratie laat verwijderen. De consument heeft aangevoerd dat zij van Klarna geen betalingsherinneringen heeft ontvangen. De consument heeft ook de betreffende e-mails die zijn verstuurd niet terug kunnen vinden waarbij zij heeft opgemerkt dat het een zakelijk account betreft wat ook door anderen dan uitsluitend de consument wordt gebruikt. Indien zij op de hoogte was geweest van de (maandelijkse) betalingen, dan zou zij de betalingen gewoon hebben gedaan. Na het bericht van het incassobureau heeft de consument de vordering ook gelijk volledig betaald. Volgens de consument was er geen sprake van onwil en zij zou de betalingen tijdig hebben verricht als ze ervan op de hoogte was geweest omdat zij weet wat de gevolgen van een BKR-registratie kunnen zijn. Door de BKR-registratie is het voor haar niet mogelijk om ook zakelijk een tweede bus te leasen en/of een telefoonabonnement af te sluiten, terwijl dat nodig is voor (de uitbreiding van) het bedrijf.

De consument vindt het bovendien opmerkelijk dat zij nog wel gewoon (in privé) bestellingen via Klarna kan doen terwijl ze zakelijk gezien wordt belemmerd. De consument heeft verder ook nergens betalingsachterstanden.

Het verweer

2.9 Klarna 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Klarna de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat Klarna dat moet doen en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie gaat eerst in op de (algemene) regels die van toepassing zijn en vanaf punt 3.7 of de registraties in dit geval (technisch) juist zijn geplaatst. Vanaf punt 3.8 gaat de commissie in op de gemaakte belangenafweging.

Welke regels zijn van toepassing?

3.3 Klarna is bij Stichting BKR aangesloten en de rechten en verplichtingen die gelden tussen Klarna en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van de AVG[1] verwerkingen van persoonsgegevens.[2] De AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen. Klarna is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De vordering van de consument moet dus worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG.

3.4 Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens.[4]

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

3.5 Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van Klarna bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Welke BKR meldingen moet Klarna doen?

3.6 Klarna is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[6] Ook is Klarna verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[7] Ook moet worden gemeld als Klarna de betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] Als Klarna een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Volgens Klarna is op 25 mei 2021 de kredietovereenkomst en op 6 augustus 2021 een betalingsherinnering naar de consument gestuurd. De consument heeft bestreden de brieven van Klarna te hebben ontvangen. Klarna heeft bevestigd deze niet aangetekend te hebben verstuurd. Wel heeft Klarna gesteld afdoende bewijs te hebben dat de e-mails die op 16 juni 2021 en 16 juli 2021 aan het bekende juiste e-mailadres van de consument zijn verstuurd, ook zijn afgeleverd. De stelling van de consument dat zij deze e-mails niet terug heeft kunnen vinden, weerspreekt naar het oordeel van de commissie onvoldoende gemotiveerd de stellingen van Klarna. Te meer daar de consument ook heeft aangevoerd dat het betreffende (zakelijke) e-mailadres door meerdere personen wordt gebruikt.

[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[6] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Omdat de consument de maandelijkse betalingen van Klarna niet heeft voldaan is een achterstand van twee maanden ontstaan op de (doorlopende) kredietovereenkomst op grond waarvan Klarna tot een BKR-registratie mocht overgaan.[10] De registratie (A-code) is daarmee op zichzelf technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Heeft de consument voldoende belang?

3.8 De consument heeft gesteld te worden belemmerd door de BKR-registratie voor bijvoorbeeld het verkrijgen van een leaseovereenkomst voor een bedrijfsbus en het afsluiten van (zakelijke) telefoonabonnementen. Door die ene negatieve (A-)codering stelt de consument gehinderd te worden in de groei van haar bedrijf. Het betreft bovendien een eenmalige gebeurtenis, voor een relatief klein bedrag, en de consument heeft verder nergens anders achterstanden gehad.

3.9 Klarna heeft uitsluitend aangevoerd dat de registratie in overeenstemming is gedaan met de interne processen, waarbij volgens haar geen fouten zijn gemaakt. Klarna ziet daarom geen reden om de BKR-registratie te (laten) verwijderen.

3.10 De commissie is van oordeel dat Klarna onvoldoende heeft aangevoerd of aangetoond wat haar belangen, of die van de sector, zijn op grond waarvan de BKR-registratie in stand moet worden gehouden. De commissie begrijpt dat de consument in het begin van de coronatijd een korte periode het (zakelijk) financieel moeilijk heeft gehad en kan zich voorstellen dat de berichten van Klarna op enig moment aan haar aandacht zijn ontsnapt. De consument heeft na de eerste brief van het incassobureau de vordering ook gelijk en volledig voldaan. Dat de consument (nu nog) beschermd moet worden tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. De consument heeft bovendien duidelijk gemaakt wat haar belangen zijn bij verwijdering van de negatieve codering. Terwijl Klarna geen feiten of omstandigheden heeft gesteld waaruit blijkt dat haar belang zwaarder weegt dan het belang van de consument. Dat de consument geen financieel stabiele situatie heeft is ook niet gesteld of gebleken. Naar het oordeel van de commissie is hier sprake van een éénmalige fout, die de consument niet de volledige bewaartermijn van 5 jaar kan worden nagedragen. De commissie is dan ook van oordeel dat de belangen van de consument zwaarder wegen dan de (mogelijke) belangen van Klarna dan wel andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's. De commissie acht het daarom gerechtvaardigd dat de BKR-registratie wordt verwijderd.

[10] Artikel 12 lid 1 onder c reglement CKI.

Wat is de conclusie?

3.11 De conclusie is dat Klarna de BKR-registraties op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Klarna de A-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