Tussenuitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0235A

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. F.M.M.L. Fleskens, secretaris)

Datum uitspraak	23 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Kedin Consumenten Financieringen B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Kedin
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Doorlopend krediet. De consument vindt dat hij te veel heeft betaald voor zijn doorlopende krediet bij Kedin. In de procedure bij Kifid vordert hij het te veel betaalde bedrag van Kedin terug. Ter onderbouwing van zijn vordering heeft de consument bankafschriften overgelegd waaruit blijkt dat hij twee bedragen niet heeft ontvangen die hij volgens opgave van Kedin heeft geleend. Omdat Kedin de betaling aan de consument van die twee bedragen niet heeft bewezen, oordeelt de commissie dat sprake is van onverschuldigde betaling, door de consument, van deze bedragen en de rente daarover. De commissie draagt Kedin op een berekening te overleggen van de te veel betaalde rente. Daarnaast dient Kedin de BKR registratie te verwijderen.

1. 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; 3) het verweerschrift van Kedin; 4) de repliek van de consument met aanvullende stukken; 5) de dupliek van Kedin en 6) de reactie daarop van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 2 november 2022. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn vertegenwoordiger mr. drs. [naam 1]. Namens Kedin nam deel [naam 2], financieel adviseur.

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

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid naar een meervoudige commissie met de leden mr. dr. D.P.C.M. Hellegers en mr. dr. ing. A.J. Verdaas. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 15 januari 2004 een overeenkomst van doorlopend krediet gesloten met Defam B.V., de rechtsvoorganger van Kedin, (hierna 'Defam') met een kredietlimiet van € 3.500,- en een effectief rentetarief van 9,9% op jaarbasis (hierna: het krediet). Het krediet draagt de naam Het StappenbeltPlan. Het aan het krediet verbonden bankrekeningnummer van de consument is [nummer].

2.2 Bij brief van 10 november 2017 heeft Kedin de consument, voor zover relevant, als volgt geïnformeerd:

"*Onderwerp: belangrijke wijziging van uw Wallet financiering*

Geachte heer [naam consument],

U heeft via FiCon B.V. handelend onder de naam Wallet een financiering (bv. Mijnbetaalplan, StudieBudgetPlan of Mijnfietsplan) bij DEFAM B.V. afgesloten. Met ingang van 1 december 2017 wordt uw lopend Wallet contract overgedragen van DEFAM B.V. naar Kedin Consumenten Financieringen B.V. Zonder tegenbericht, binnen 15 dagen na dagtekening van deze brief, gaan wij er vanuit dat u hiermee akkoord bent. In deze brief leest u wat dit betekent en wat er voor u verandert.

Wat betekent dit voor u?
Deze wijziging heeft geen invloed op uw huidige Wallet account. Dit betekent dat:
• De voorwaarden van uw financiering niet veranderen.
• Uw huidige inloggegevens niet veranderen en geldig blijven voor opnames via de website of aankopen in webwinkels.
• Uw bestaande betaalpas van Wallet actief blijft.
• De dienstverlening aan u hetzelfde blijft.

Belangrijk! Verandering van de incasso van uw maandtermijn:
• Per 1 december 2017 is Kedin Consumenten Financieringen B.V. verantwoordelijk voor de incasso van uw maandtermijn.
• De 1e incasso door Kedin Consumenten Financieringen B.V. vindt plaats op 1 januari 2018.
• De laatste incasso van de maandtermijn van november door DEFAM B.V. vindt plaats rond 30 november 2017.
• In de bijlage van deze brief vindt u extra informatie over uw SEPA-machtiging aan Kedin Consumenten Financieringen voor het incasseren van de maandtermijn.
• Begin december ontvangt u uw laatste afschrift van DEFAM B.V. Op dit afschrift vermeldt DEFAM B.V. een saldo van € 0,00. Dit is de bevestiging dat uw krediet vanaf 1 december 2017 is overgenomen door Kedin Consumenten Financieringen B.V. en dat u geen krediet meer heeft bij DEFAM B.V."

2.3 Bij brief van 29 december 2021 heeft de consument zich bij Kedin beklaagd over het krediet. Volgens de consument had hij vijf bedragen geleend van in totaal € 11.350,- en betaalde hij in eerste instantie een bedrag van € 47,58 en vanaf november 2007 € 100,- per maand. De geleende bedragen zouden in zijn geheel inclusief rente zijn terug-betaald. Omdat de consument al € 18.893,52 had betaald, vorderde hij een bedrag van € 7.543,52 terug.

2.4 Kedin heeft de vordering van de consument afgewezen. Partijen hebben over en weer nog verder gecorrespondeerd, maar dat heeft niet tot een andere uitkomst geleid en daarom heeft de consument de onderhavige klacht ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vindt dat hij te veel heeft betaald voor zijn krediet en vordert het te veel betaalde bedrag van Kedin terug en dat de aantekening in het BKR dat hij wanbetaler is zo spoedig mogelijk wordt verwijderd.

2.6 De consument stelt dat hij te veel rente heeft betaald en daarnaast betwist hij dat hij op 15 november 2005 € 649,- en op 13 december 2007 € 3.200,- heeft geleend. Als bewijs van zijn stelling dat hij deze bedragen niet heeft geleend, heeft de consument een aantal rekeningafschriften van zijn bank overgelegd. De consument had de lening destijds afgesloten om een aangepaste fiets te kopen nadat hij een ongeluk had gehad. Hij wist toen niet wat voor product hij afsloot. De consument heeft pas later in de procedure zijn administratie doorgenomen en op dat moment ontdekt dat hij verschillende bedragen niet had ontvangen.

Het verweer

2.7 Kedin voert de volgende verweren.

2.8 Er is sprake van rechtsverwerking en verjaring, omdat de consument nooit eerder heeft geklaagd over de betaalde rente. De consument is zonder aankondiging gestopt met betalen. De consument heeft in het totaal € 13.984,80 opgenomen en € 16.299,62 afgelost. Op 24 maart 2022 stond nog een saldo open van € 1.577,48. De consument miskent dat hij rente moet betalen over de opgenomen bedragen. Het betreft een doorlopend krediet en hij heeft steeds bedragen opgenomen. Aan het krediet is een wallet gekoppeld waarmee kan worden betaald. Daar hoort ook een pinpas en pincode bij. Dat de consument die wallet en pinpas met pincode had blijkt uit de brief van 10 november 2017.

2.9 De consument heeft bij zijn repliek de grondslag van zijn klacht gewijzigd, namelijk dat hij verschillende bedragen niet heeft ontvangen. Deze grondslag moet buiten beschouwing worden gelaten.

Hij had namelijk al eerder overzichten van zijn bankrekening kunnen overleggen. Indien de grondslag wel wordt behandeld, dan moet deze worden afgewezen, omdat hij zelf een selectie heeft gemaakt van zijn bankafschriften en uit de bankafschriften blijkt dat hij ook andere bankrekeningen had die op zijn naam staan en die hij gebruikte. De bankafschriften sluiten niet uit dat de consument de bedragen wel heeft ontvangen. Uit het overzicht van Defam blijkt dat de consument de bedragen heeft ontvangen en Defam staat onder toezicht van de AFM.

2.10 Hetgeen de consument in de procedure naar voren heeft gebracht is tegenstrijdig en opmerkelijk. Bovendien is het ongeloofwaardig dat hij verschillende bedragen niet heeft ontvangen, omdat hij dit nu pas heeft aangevoerd. Indien hij de € 649,- op 15 november 2005 en € 3.200,- op 13 december 2007 niet zou hebben ontvangen, dan had hij de lening in december 2007 al afgelost en was het volstrekt onlogisch dat hij vanaf dat moment € 100,- in plaats van € 47,80 is gaan aflossen. Zo'n verhoging van het aflossingsbedrag vindt plaats als het geleende bedrag omhoog gaat of als de consument versneld wilde aflossen.

2.11 De consument heeft de negatieve BKR-codering zelf veroorzaakt door de betalingen te stoppen. Hij is gewezen op de gevolgen van zijn besluit.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Voordat de commissie toekomt aan de vraag of de consument recht heeft op (gedeeltelijke) terugbetaling van de door hem betaalde bedragen die Kedin heeft geïncasseerd zal zij allereerst bespreken of sprake is van verjaring of rechtsverwerking.

Is sprake van verjaring of rechtsverwerking?

3.2 Kedin stelt dat de vordering van de consument ten aanzien van de rente is verjaard. De commissie overweegt dat Kedin heeft aangevoerd noch aangetoond wanneer de consument zowel met het bestaan van de vordering als met de persoon van de ontvanger bekend is geworden en daarom passeert zij dit verweer.

3.3 De commissie is van oordeel dat van rechtsverwerking evenmin sprake is nu Kedin heeft nagelaten te stellen of aannemelijk te maken dat zij gerechtvaardigd erop heeft vertrouwd dat de consument niet terug zou komen op de onverschuldigde betalingen. Daarnaast is gesteld nog gebleken dat Kedin door de vordering van de consument onredelijk wordt benadeeld.

Heeft de consument de bedragen € 649,- en € 3.200,- ontvangen?

3.4 De commissie stelt voorop dat de consument moet stellen en bij betwisting moet bewijzen dat hij bedragen onverschuldigd aan Kedin of haar rechtsvoorganger heeft betaald. De consument heeft dit gedaan door te stellen dat hij te veel rente en aflossingen heeft betaald gelet op de bedragen die hij wel heeft ontvangen. Vast staat wat de consument heeft betaald en dit behoeft daarom geen verdere bespreking. De consument heeft onderbouwd welke kredietbedragen hij ter uitvoering van de krediet-overeenkomst heeft ontvangen en daarmee heeft hij ook onderbouwd welke bedragen hij niet heeft ontvangen.

3.5 Maar Kedin stelt dat zij ter uitvoering van de kredietovereenkomst bovenop de kredietbedragen die de consument niet betwist nog twee kredietbedragen aan de consument ter beschikking heeft gesteld, te weten € 649,- en € 3.200,-. Kedin beroept zich daarmee op de rechtsgevolgen van die betalingen, namelijk dat zij recht heeft op rente en terugbetaling (aflossingen) van de consument. De consument betwist de ontvangst van deze kredietbedragen. Ter onderbouwing van zijn verweer heeft de consument bankafschriften overgelegd van de aan het krediet gekoppelde bankrekening van de periodes waarin hij volgens Kedin deze kredietbedragen heeft ontvangen. Op de bankafschriften in de periode van 2 november 2005 tot 30 november 2005 is het bedrag van € 649,- niet terug te vinden en op de bankafschriften in de periode 6 december 2007 tot 31 december 2007 komt het bedrag van € 3.200,- evenmin terug. Terwijl op de bankafschriften van andere periodes wel bedragen staan die de consument van Kedin of haar rechtsvoorganger heeft gehad. Het bankrekeningnummer op de bankafschriften is steeds hetzelfde en is het bankrekeningnummer dat aan het krediet is verbonden, zie onder 2.1.

3.6 Het is daarom aan Kedin om bewijs van de betaling van € 649,- en € 3.200,- te leveren. Als bewijs dat de consument beide bedragen heeft ontvangen heeft Kedin een overzicht uit haar administratie overgelegd waarop de aan de consument betaalde bedragen staan. Verder voert Kedin aan dat de bedragen naar een andere rekening van de consument zijn overgemaakt of dat de bedragen vanuit een wallet of via een pinpas met pincode namens de consument zijn uitgegeven. Volgens Kedin blijkt uit de brief van 10 november 2017 dat de consument beschikte over een wallet en pinpas met pincode.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft Kedin niet aangetoond dat zij beide bedragen aan de consument heeft betaald. De dagafschriften van de bankrekening van de consument die aan het krediet was gekoppeld doen namelijk te zeer afbreuk aan het overzicht uit de administratie van Kedin. Ook de stelling van Kedin dat het krediet op andere wijze aan de consument is uitbetaald is onvoldoende om als bewijs te dienen. Het gaat er niet om of het zo kan zijn gegaan maar of het daadwerkelijk zo is gegaan. De consument heeft betwist dat het zo is gegaan en uit de overeenkomst kan niet worden opgemaakt dat aan het krediet een wallet en pinpas met pincode is gekoppeld.

Verder staat op het overzicht van Kedin dat beide bedragen zijn "*uitbetaald op eigen rekening*". Hieruit leidt de commissie af dat de bedragen volgens de administratie van Kedin zijn overgemaakt naar een bankrekening van de consument. En dat strookt niet met de stelling van Kedin dat de bedragen via een wallet of pinpas namens de consument zijn uitgegeven. Voor de stelling van Kedin dat zij aan de consument beide bedragen heeft betaald is geen ander bewijs voorhanden. Kedin heeft na de zitting nog de gelegenheid gekregen haar stelling verder te onderbouwen. Zij heeft echter geen aanvullende stukken kunnen overleggen en daarom is Kedin er niet in geslaagd om voldoende bewijs te leveren van de betalingen van € 649,- en € 3.200,-.

3.8 Kedin stelt nog dat de consument beide bedragen moet hebben ontvangen, omdat het onnavolgbaar is dat hij is blijven aflossen en dat het krediet zelfs al was afgelost op het moment dat hij vanaf november 2007 € 100,- in plaats van € 47,58 is gaan aflossen. Hoewel het bijzonder is dat de consument na aflossing van het krediet is blijven betalen, is dit onvoldoende om te concluderen dat Kedin het bewijs heeft geleverd.

3.9 Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat Kedin niet heeft aangetoond dat zij de ter uitvoering van de kredietovereenkomst € 649,- en € 3.200,- aan de consument heeft betaald.

Onverschuldigde betalingen

3.10 De commissie gaat ervan uit dat de consument de bedragen € 649,- en € 3.200,- niet van Kedin heeft ontvangen. Omdat hij wel heeft afgelost alsof hij die bedragen heeft ontvangen is sprake van onverschuldigde betalingen op grond van art. 6:203 van het Burgerlijk Wetboek. De consument was op basis van de kredietovereenkomst namelijk alleen jaarlijks rente verschuldigd over de uitstaande en daadwerkelijk geleende bedragen.

Slotsom

3.11 De slotsom is dat de consument onverschuldigd aan Kedin heeft betaald; dit maakt dat er ook geen sprake is geweest van een achterstand op het krediet. In dit licht is de door Kedin eventueel gedane negatieve BKR-registratie niet (meer) op zijn plaats. Kedin dient dan ook de eventueel geplaatste achterstandsmelding en enig andere bijzonderheidscode uit het BKR-register te laten verwijderen. Omdat onduidelijk is hoeveel de consument exact te veel heeft betaald, aangezien over de niet ontvangen bedragen ook rente is berekend, zal de commissie een tussenuitspraak doen en Kedin opdragen een berekening van de te veel betaalde rente te maken. Na ontvangst van de berekening of na het verstrijken van de termijn zal de commissie bepalen of zij de consument in de gelegenheid stelt te reageren, een nieuwe hoorzitting gelast, of overgaat tot het doen van einduitspraak.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Kedin aan de consument moet terugbetalen wat hij te veel heeft betaald. De commissie draagt Kedin op binnen vier weken na dagtekening van deze uitspraak een berekening te overleggen van de te veel in rekening gebrachte rente die de consument heeft betaald. Daarnaast dient Kedin binnen deze termijn de eventueel door haar geplaatste negatieve BKR-registratie en enig andere bijzonderheidscode te verwijderen en de consument hiervan schriftelijk in kennis te stellen.

Iedere verdere beslissing wordt aangehouden.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl