# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0464

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 3 juni 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | KPN Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de kredietverstrekker |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen, gedeeltelijk niet behandelbaar. |

## Samenvatting

BKR-registraties. Totstandkoming overeenkomst. De consument stelt dat hij geen overeenkomsten heeft gesloten met de kredietverstrekker, dat hij daarom niet kan worden aangesproken tot nakoming van die overeenkomsten en dat er geen grondslag bestaat voor de BKR-registraties. Naar het oordeel van de commissie is de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar, voor zover deze ziet op de abonnementskosten. Inhoudelijk is niet gebleken van kredietovereenkomsten tussen partijen. Dit betekent dat de kredietverstrekker de BKR-registraties moet verwijderen. De overige vorderingen van de consument worden gedeeltelijk 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; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. A. Smid, kantoorhoudende te Winschoten.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. A. Smid, advocaat. Namens de kredietverstrekker waren aanwezig: de heer [naam 1], juridisch adviseur en de heer [naam 2], juridisch adviseur.

1.4 De consument en de kredietverstrekker 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 In augustus en september 2022 zijn op naam van de consument via de website van de kredietverstrekker vier telefoonabonnementen afgesloten met vier toestelkredieten voor mobiele telefoons. De telefoons zijn op 31 augustus 2022, 2 september 2022 en 8 september 2022 op het opgegeven adres bezorgd. De bezorger van de telefoon-toestellen heeft de identiteit aan de deur geverifieerd, waarbij gebruik is gemaakt van het rijbewijs en de pinpas van de consument. Ook is met gebruikmaking van de pincode voor de vier overeenkomsten ter verificatie € 0,01 betaald van de betaalrekening van de consument.

2.2 De kredietverstrekker heeft de vier kredieten op naam van de consument geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). Op 8 november 2022, 9 december 2022 en 28 november 2022 heeft de kredietverstrekker voor de vier kredieten een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Op 16 december 2022, 28 december 2022 en 3 januari 2023 heeft de kredietverstrekker voor de vier kredieten een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

*De klacht en vordering*

2.3 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties en kwijtschelding van de vorderingen, dan wel een verbod voor de kredietverstrekker om de vorderingen op de consument te verhalen. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.4 De consument was op het moment dat de overeenkomsten met de kredietverstrekker werden gesloten in het buitenland. Hij heeft die overeenkomsten niet gesloten. Hij is dus niet de contractspartij van de kredietverstrekker. Hij heeft zelf de toestellen ook niet ontvangen. De kredietverstrekker heeft dus geen vordering op hem en er is dus ook geen grondslag voor de BKR-registraties.

*Het verweer*

2.5 De kredietverstrekker voert de volgende verweren. De consument heeft zijn rijbewijs en bankpas in zijn auto laten liggen en hij heeft de auto vervolgens uitgeleend aan een familielid. Bij het sluiten van de overeenkomsten is de pincode van de consument gebruikt. Hiermee heeft de consument misbruik in de hand gewerkt. Daarbij heeft de consument geweigerd aangifte te doen van fraude, waardoor hij verhindert dat de kredietverstrekker de vordering op het familielid van de consument kan verhalen. Ook als de consument de overeenkomst niet heeft gesloten, blijft hij daarom aansprakelijk voor de schade van de kredietverstrekker.

## 3. De beoordeling

*Waar gaat het om?*

3.1 De vraag die de commissie is voorgelegd is of de consument overeenkomsten met de kredietverstrekker heeft gesloten, zodat de kredietverstrekker vorderingen op de consument heeft en zij mocht overgaan tot de BKR-registraties.

*Behandelbaarheid*

3.2 De klacht over de vordering tot betaling van de abonnementskosten is niet behandelbaar Vraag 1 van het reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 bepaalt dat Kifid alleen klachten behandelt over financiële diensten. De onderhavige klacht die ziet op vier overeenkomsten met betrekking tot abonnementskosten gaat niet over een financiële dienst in de zin van het reglement.

3.3 Evenmin is behandelbaar de klacht voor zover die ziet op de aansprakelijkheid van de consument op een andere grondslag dan de overeenkomsten. Wat van het gedrag van de consument ook zij, die niet-contractuele grondslag kan niet door de commissie worden behandeld. Kifid behandelt blijkens vraag 1 van het reglement slechts klachten over financiële diensten. Voor zover de kredietverstrekker zich beroept op een buitencontractuele grondslag voor aansprakelijkheid, is daarvan geen sprake.

3.4 De vorderingen tot de verwijdering van de BKR-registraties en de kwijtschelding van de toestelkredieten of het verbod om deze te verhalen op de consument zijn wel behandelbaar. De commissie zal deze vorderingen hierna inhoudelijk beoordelen.

*Heeft de consument de kredietovereenkomsten gesloten?*

3.5 De kredietverstrekker betwist niet (langer) dat de consument in de periode dat de overeenkomsten werden gesloten en de telefoons werden afgeleverd in het buitenland was. De kredietverstrekker verbindt hieraan echter geen duidelijke consequenties. Daarom zal de commissie beoordelen of de kredietverstrekker vorderingen op de consument uit de gestelde overeenkomsten heeft.

3.6 Omdat de consument de lezing van de kredietverstrekker betwist, is het aan de krediet-verstrekker om aan te tonen dat hij die overeenkomsten met de consument heeft gesloten. Daarin is de kredietverstrekker niet geslaagd. Het feit dat de consument in het buitenland verbleef, maakt dat hij in elk geval niet degene kan zijn geweest die de telefoons in ontvangst heeft genomen. De verificatie van de identiteit van de consument was dus niet juist.

Een derde heeft zich als de consument voorgedaan en de telefoons in ontvangst genomen. In het verlengde hiervan bestaat het vermoeden dat niet de consument maar die derde de overeenkomsten op naam van de consument heeft gesloten met gebruikmaking van de documenten die de consumenten bij zijn vertrek naar het buitenland in zijn auto had achtergelaten. Dit vermoeden heeft de kredietverstrekker niet met enig tegenbewijs ontkracht. Hieruit vloeit voort dat niet is komen vast te staan dat de consument zelf de overeenkomsten met de kredietverstrekker heeft gesloten. Evenmin kan worden gezegd dat de consument bij de kredietverlener het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gewekt dat hij de overeenkomsten sloot. Dit heeft de derde gedaan.

3.7 De kredietverstrekker stelt zich nog op het standpunt dat de consument aan de overeenkomsten is gebonden, omdat hij de derde weliswaar geen toestemming heeft gegeven maar wel in de gelegenheid heeft gesteld om de overeenkomsten op zijn naam te sluiten. Wat van het gedrag van de consument ook zij, dit maakt nog niet dat de consument als contractspartij aan de overeenkomsten gebonden is. De consument heeft geen wilsverklaring afgelegd waarmee hij het aanbod van de kredietverstrekker heeft aanvaard.

3.8 De commissie begrijpt de vordering van de consument zo dat hij een verklaring voor recht vordert dat de kredietverstrekker geen vorderingen op hem heeft. Deze vordering zal gedeeltelijk worden toegewezen, in die zin dat de commissie voor recht zal verklaren dat de kredietverstrekker geen vorderingen uit hoofde van een kredietovereenkomst op de consument heeft.

*BKR-registraties*

3.9 De kredietverstrekker heeft bij brief van 11 april 2024 toegezegd de BKR-registraties te zullen verwijderen. Dit is ook logisch omdat de kredietverstrekker geen krediet-overeenkomsten met de consument heeft. Het is de commissie echter onbekend of dit inmiddels is gebeurd. Om die reden zal de commissie de vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties toewijzen.

*Conclusie*

3.10 De vordering van de consument is niet behandelbaar voor zover deze ziet op de abonnementskosten en voor zover die ziet op de buitencontractuele vordering van de kredietverstrekker. De commissie zal voor recht verklaren dat de kredietverstrekker geen vordering uit kredietovereenkomsten heeft op de consument en dat de kredietverstrekker de BKR-registraties dient te verwijderen.

## 4. De beslissing

De commissie:

4.1 verklaart de klacht niet-behandelbaar voor zover deze ziet op de vordering tot betaling van de abonnementskosten;

4.2 verklaart voor recht dat de kredietverstrekker geen vordering op de consument heeft uit hoofde van overeenkomsten met betrekking tot de toestelkredieten;

4.3 beslist dat de kredietverstrekker binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de BKR-registraties die op naam van de consument in het CKI zijn geplaatst dient te verwijderen.

4.4 wijst af het meer of anders gevorderde

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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