Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0097

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	31 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Limited, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties die op haar naam in het CKI zijn geplaatst. Zij voert daartoe aan dat Arrow ten onrechte stelt een vordering op haar te hebben. Aangezien Arrow geen vordering op haar heeft, zijn de BKR-registraties ook onterecht, aldus de consument. Arrow heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie staat onvoldoende vast dat Arrow een vordering op de consument heeft. De vordering wordt daarom 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 Arrow en 4) de repliek van de consument.

1.2 Arrow is in de gelegenheid gesteld om bij dupliek te reageren op de conclusie van repliek van de consument. Ook na herhaaldelijk verzoek heeft Arrow niet gereageerd.

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 De consument en Arrow 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 Op 4 oktober 1998 heeft de consument met een rechtsvoorganger van Arrow een overeenkomst betreffende een koop op afbetaling gesloten (hierna: de overeenkomst).

De totale kredietsom (inclusief rente) bedroeg ƒ 756,84 en de consument diende dit bedrag in 12 maandelijkse termijnen te voldoen.

2.2 In de overeenkomst werd verder het volgende vermeld:

> *"(...) Primeline zal in de meeste gevallen op deze rekening voor u en uw partner (indien van toepassing) een gratis persoonlijke PrimeLine kaart uitgeven, waarmee vervolgtransacties kunnen worden uitgevoerd. (...)"*

2.3 Op 23 november 2009 werd door Arrow een A-codering (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR) geplaatst.

2.4 Op 13 april 2010 werd hieraan een 2-codering (opeising) toegevoegd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert na wijziging van eis verwijdering van de BKR-registraties en vergoeding van de door haar gemaakte kosten van € 1.380,-.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De initiële vordering is al in 1998 voldaan en de consument betwist dat zij daarna nieuwe overeenkomsten heeft gesloten of gebruik heeft gemaakt van een creditcard die betrekking hebben op de oorspronkelijke overeenkomst uit 1998. Arrow heeft ook op geen enkele manier onderbouwd dat zij (nog) een vordering op de consument heeft. Voor zover van enige vordering al sprake zou zijn, is deze verjaard. De consument had bovendien meerdere schulden bij Arrow en heeft ten aanzien van al haar schulden in 2016 een regeling getroffen tegen finale kwijting. Deze regeling is zij nagekomen, zodat Arrow ook op grond daarvan geen vordering meer op haar heeft. Nu Arrow geen vordering heeft op de consument, dient zij ook de BKR-registraties te verwijderen.

2.7 De consument vordert daarnaast vergoeding van de door haar geleden schade. Zij heeft kosten moeten maken om duidelijkheid te krijgen en Arrow te bewegen te stoppen met het innen van de onterechte vordering. Deze kosten bedragen € 210,- aan advocaatkosten, € 1.120,- aan overige rechtsbijstand en € 50,- aan kosten voor Kifid.

Het verweer

2.8 Arrow heeft – samengevat en voor zover van belang – de volgende verweren gevoerd. De initiële vordering uit 1998 is inderdaad door de consument voldaan. De consument heeft hierna echter nog tweemaal een koop of afbetaling gedaan bij Mediamarkt (in 2000 en 2002) voor een totaalbedrag van € 902,15 en heeft zowel in 2004 als in 2007 gebruik gemaakt van de mogelijkheid om geld op te nemen met de creditcard, voor een totaalbedrag van € 3.200,-. Deze vorderingen zijn door de consument niet voldaan, zodat de BKR-registraties terecht worden gehandhaafd. Van verjaring is daarnaast ook geen sprake.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die beantwoord dient te worden is of Arrow de BKR-registraties dient te verwijderen. Naar het oordeel van de commissie dient Arrow dit te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Heeft Arrow een vordering op de consument?

3.2 De consument voert aan dat Arrow geen vordering op haar heeft en dat de BKR-registraties daarom onterecht zijn. De commissie stelt voorop dat de bewijslast van de stelling dat zij een vordering heeft op de consument op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op Arrow rust.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de originele aankoop uit 1998 is afbetaald. Arrow stelt dat de consument hierna (in 2000 en 2002) nog tweemaal een aankoop op afbetaling zou hebben gedaan bij Mediamarkt en dat zij (in 2004 en 2007) tweemaal geld opgenomen heeft met een aan haar verstrekte creditcard. Arrow onderbouwt dit door middel van een door haarzelf opgesteld overzicht van opnames en betalingen in de periode 1998 tot en met 2010. Onderliggende overeenkomsten of rekeningafschriften zijn door Arrow niet overgelegd.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft Arrow onvoldoende onderbouwd dat zij een vordering heeft op de consument. Een zelf opgesteld overzicht van transacties die zouden hebben plaatsgevonden is hiervoor onvoldoende, omdat de consument dit transactie-overzicht betwist en onderliggende onderbouwing waaruit de juistheid van dit transactie-overzicht blijkt ontbreekt. Met betrekking tot de aankopen bij Mediamarkt heeft Arrow verklaard dat zij hiervan geen overeenkomsten (meer) heeft. Ook overigens heeft Arrow niets overgelegd waaruit blijkt dat de consument deze aankopen daadwerkelijk heeft gedaan. Dat de consument aankopen bij de Mediamarkt heeft gedaan, staat naar het oordeel van de commissie dan ook niet vast.

3.5 Met betrekking tot de creditcard geeft Arrow aan dat uit de overeenkomst volgt dat een creditcard is verstrekt. Op basis van de overeenkomst kan echter niet worden vastgesteld dat de consument überhaupt de beschikking heeft gehad over een creditcard. In de overeenkomst wordt weliswaar vermeld dat “in de meeste gevallen” een creditcard wordt uitgegeven, maar dat daarvan ook in dit geval sprake is blijkt nergens uit. Voor zover al vast zou komen te staan dat een creditcard is verstrekt, blijkt daaruit ook nog niet dat de consument daar (jaren later) gebruik van heeft gemaakt. Ook op dit punt heeft Arrow geen stukken overgelegd die haar stelling kunnen onderbouwen, zodat onvoldoende is gebleken dat de consument gebruik heeft gemaakt van enige creditcard.

3.6 Voor zover Arrow nog stelt dat de consument de vordering heeft erkend, doordat zij tot 2010 betalingen heeft gedaan, geldt het volgende.

De consument heeft aangegeven dat de betalingen na 1999 (het moment dat de initiële vordering is afbetaald) zien op andere vorderingen. Uit het dossier blijkt dat er sprake was van andere vorderingen, waarvoor op enig moment betalingsregelingen zijn getroffen en waarvoor op enig moment finale kwijting is verleend. Arrow heeft desgevraagd alleen aangegeven dat de in het overzicht opgenomen betalingen geen betrekking hebben op andere vorderingen. Enige toelichting – laat staan onderbouwing – voor dit standpunt ontbreekt. Arrow heeft naar het oordeel van de commissie dan ook onvoldoende gemotiveerd betwist dat de gedane betalingen betrekking hadden op andere vorderingen. Dat de consument met die betalingen de vordering heeft erkend is daarom niet gebleken.

3.7 Voor de commissie staat op dit moment onvoldoende vast dat Arrow (nog) een vordering heeft op de consument en wat de hoogte daarvan is. Nu voor de commissie onvoldoende vaststaat dat Arrow een vordering heeft op de consument, en Arrow er kennelijk voor heeft gekozen een en ander niet aan de civiele rechter voor te leggen, kan de commissie op dit moment niet vaststellen dat de BKR-registraties terecht zijn. Dit betekent dat Arrow deze zal moeten verwijderen. De vordering wordt in zoverre dan ook toegewezen.

Kosten voor rechtsbijstand

3.8 De consument heeft bij repliek aangegeven vergoeding te wensen van de door haar gemaakte juridische kosten van € 1.330,-. Arrow heeft hierop niet meer gereageerd en heeft deze vordering dus ook niet betwist.

3.9 Uit de stukken blijkt dat de consument daadwerkelijk kosten heeft gemaakt voor rechtsbijstand voorafgaand aan de procedure. Nu de consument in het gelijk wordt gesteld, ziet de commissie aanleiding om de consument op dit punt een vergoeding toe te kennen. De commissie zal voor toewijzing hiervan aansluiting zoeken bij de vergoedingsregeling buitengerechtelijke incassokosten van Kifid (te vinden op www.kifid.nl). Gezien de hoeveelheid tijd en moeite die de consument in deze zaak heeft moeten steken, zal de commissie een bedrag van € 250,- toewijzen.

Kosten Kifid

3.10 Daarnaast vordert de consument een bedrag van € 50,- aan kosten die zij aan Kifid zou hebben betaald. Dat zij € 50,- heeft betaald aan Kifid is door de consument verder niet onderbouwd en blijkt ook verder nergens uit. Voor de klachtprocedure bij Kifid wordt bij consumenten geen vergoeding in rekening gebracht, dus het is de commissie onduidelijk waar dit bedrag vandaan komt. De vordering wordt op dit punt dan ook afgewezen.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat Arrow de BKR-registraties op naam van de consument dient te verwijderen en dat zij een bedrag van € 250,- aan de consument dient te vergoeden. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Arrow binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd:

4.1 in het CKI de BKR-registraties op naam van de consument laat verwijderen;

4.2 een bedrag van 250,- aan de consument vergoedt op een door haar aan te geven rekening.

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 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 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