

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0363

(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	26 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Odido Finance B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Gedeeltelijk bindend advies, gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen, deels niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Totstandkoming overeenkomst. De consument stelt dat hij geen overeenkomsten heeft gesloten met de kredietverstrekker, dat hij dus ook niet kan worden aangesproken tot nakoming van die overeenkomsten en dat er ook geen grondslag voor de BKR-registraties bestaat. 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 consumenten 5) de dupliek van de kredietverstrekker.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde A. Smid, advocaat, 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. Namens de kredietverstrekker waren aanwezig [naam 1] en [naam 2].
- 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 Op 30 augustus 2022 zijn op naam van de consument in de winkel van de kredietverstrekker in Leeuwarden twee overeenkomsten gesloten. De overeenkomsten hebben betrekking op twee toestelkredieten en een internet- en een telefoonabonnementen met betrekking tot een tablet en een telefoon.
- 2.2 Bij het afsluiten van de overeenkomsten is gebruikgemaakt van het rijbewijs en de pinpas van de consument. Daarbij is met gebruikmaking van de pincode voor beide overeenkomsten ter verificatie € 0,01 gepind.
- 2.3 Beide kredieten heeft de kredietverstrekker op naam van de consument geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij het Bureau Kredietregistratie (BKR). Met betrekking tot beide kredieten heeft de kredietverstrekker op 27 november 2022 een A-codering (achterstand) geplaatst en op 13 februari 2023 een 2-codering (opeising).

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties en kwijtschelding van de vorderingen, dan wel verzoekt hij de commissie te bepalen dat de kredietverstrekker de vordering niet op de consument mag verhalen.
- 2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument was op het moment dat de overeenkomsten met de kredietverstrekker werden gesloten in het buitenland. Hij is niet degene die de overeenkomsten heeft gesloten. Hij is dus niet de contractspartij van de kredietverstrekker, zodat de kredietverstrekker geen vordering op hem heeft en er ook geen grondslag bestaat voor de BKR-registraties.

Het verweer

- 2.6 De kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd. De consument heeft aangegeven dat hij zijn rijbewijs en bankpas in zijn auto heeft laten liggen en dat hij de auto vervolgens heeft uitgeleend aan een familielid. Bij het sluiten van de overeenkomsten is bovendien ook de pincode van de consument gebruikt. Hiermee heeft de consument misbruik in de hand gewerkt. De kredietverstrekker kon niet weten dat de consument niet degene was die de overeenkomsten heeft gesloten. Zij heeft de overeenkomsten te goeder trouw gesloten en het kan niet zo zijn dat zij de kosten moet dragen voor het onzorgvuldige handelen van de consument.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of sprake is van een overeenkomst tussen partijen, uit hoofde waarvan de kredietverstrekker een vordering heeft op de consument en zij mocht overgaan tot de BKR-registraties. De commissie stelt allereerst vast dat zij de klacht met betrekking tot de abonnementskosten niet kan behandelen. Inhoudelijk is naar het oordeel van de commissie van kredietovereenkomsten tussen partijen geen sprake. Dit zal hierna worden toegelicht.

Behandelbaarheid

- 3.2 Vraag 1 van het reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023 bepaalt dat Kifid alleen klachten behandelt over financiële diensten. De onderhavige klacht ziet op twee overeenkomsten met betrekking tot zowel toestelkredieten als abonnementskosten. Voor zover de klacht ziet op de voldoening van de vordering tot betaling van de abonnementskosten is deze niet behandelbaar, aangezien die niet zien op een financiële dienst in de zin van het reglement. De vorderingen tot de verwijdering van de BKR-registraties en de kwijtschelding van de toestelkredieten zijn wel behandelbaar. De commissie zal deze vorderingen hierna inhoudelijk beoordelen.

Zijn tussen partijen kredietovereenkomsten tot stand gekomen?

- 3.3 Artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat een overeenkomst tot stand komt door een aanbod en een aanvaarding daarvan. Een aanvaarding houdt in dat de consument een tot de kredietverstrekker gerichte wilsverklaring moet hebben gedaan die overeenstemt met het aanbod van de kredietverstrekker (artikel 3:33 BW). De consument stelt dat hij geen aanbod van de kredietverstrekker heeft aanvaard.
- 3.4 De bewijslast van de stelling dat zij een overeenkomst heeft met de consument rust op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering op de kredietverstrekker.
- 3.5 De kredietverstrekker heeft enerzijds aangegeven dat de consument voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij op het moment dat de overeenkomsten in een winkel in Leeuwarden werden gesloten in het buitenland verbleef. Anderzijds stelt de kredietverstrekker ter zitting dat het toch de consument is geweest die de overeenkomsten heeft gesloten. De commissie merkt op dat deze twee stellingen innerlijk tegenstrijdig aan elkaar zijn en dat het per definitie is uitgesloten dat de consument de overeenkomsten fysiek in de winkel in Leeuwarden heeft kunnen afsluiten, omdat vaststaat dat hij op dat moment in het buitenland verbleef. De consument kan zich immers niet op twee plekken tegelijkertijd bevinden. Het is de commissie dan ook niet duidelijk geworden op grond waarvan de kredietverstrekker meent dat de consument de overeenkomsten heeft gesloten, terwijl de consument op dat moment in het buitenland verbleef.

- 3.6 De kredietverstrekker stelt dat zij niet kon weten dat de consument niet degene was die de overeenkomsten sloot. Indien zij dat niet wist, maakt dat niet dat de consument aan de overeenkomsten is gebonden, hoe zeer het de consument ook valt aan te rekenen dat iemand anders in staat is geweest met het rijbewijs, de pinpas en pincode van de consument de overeenkomsten te sluiten. Als al vast zou komen te staan dat de kredietverstrekker dit niet had kunnen weten, geldt nog steeds dat de consument geen wilsverklaring heeft afgelegd waarmee hij het aanbod van de kredietverstrekker heeft aanvaard. De kredietverstrekker heeft ook niet toegelicht op grond waarvan de consument toch gebonden is aan een overeenkomst die iemand anders met de kredietverstrekker heeft gesloten. Zo is gesteld noch gebleken dat de persoon die de kredietovereenkomsten met de kredietverstrekker heeft gesloten dit deed als gevolmachtigde van de consument.
- 3.7 Voor zover de kredietverstrekker nog een beroep doet op artikel 3:44 lid 5 Burgerlijk Wetboek geldt het volgende. Artikel 3:44 BW voorziet in de mogelijkheid een rechtshandeling te vernietigen, indien sprake is van een wilsgebrek. Een wilsgebrek houdt in dat er weliswaar sprake was van een wilsverklaring, maar dat achteraf blijkt dat deze wil op onregelmatige wijze tot stand is gekomen. De consument heeft niet gesteld dat de overeenkomst tot stand is gekomen door middel van een wilsgebrek, en doet ook geen beroep op de vernietiging van de overeenkomst, maar stelt dat er überhaupt geen sprake was van een wilsverklaring. Alleen om die reden al slaagt het beroep op artikel 3:44 lid 5 BW niet. Dit artikel bepaalt immers in welk geval op een wilsgebrek geen beroep kan worden gedaan. Nu de consument niet heeft gesteld dat sprake is van een wilsgebrek, is dit artikel niet van toepassing.
- 3.8 De commissie gaat er gezien het voorgaande vanuit dat de consument niet degene is geweest die de kredietovereenkomsten met de kredietverstrekker heeft gesloten. Er zijn tussen partijen geen kredietovereenkomsten tot stand gekomen.

Verhaal vordering uit kredietovereenkomst

- 3.9 De commissie begrijpt de vordering van de consument tot kwijtschelding, dan wel bepalen dat de kredietverstrekker de vorderingen uit de kredietovereenkomsten niet op de consument mag verhalen, zo dat hij een verklaring voor recht vordert dat de kredietverstrekker geen vorderingen uit de kredietovereenkomsten 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. Maar de commissie kan niet vaststellen of de kredietverstrekker mogelijk uit hoofde van andere rechtsgrond dan kredietovereenkomsten een vordering heeft op de consument. Dit valt buiten het bereik van de onderhavige klachtprocedure.

BKR-registraties

- 3.10 Omdat gezien het voorgaande geen sprake is van kredietovereenkomsten tussen de consument en de kredietverstrekker, is er daarmee ook geen grondslag voor het registreren van de kredieten en de bijzonderheidscoderingen in het CKI. Het CKI is immers bedoeld voor het registreren van kredietovereenkomsten en eventuele bijzonderheden daaromtrent. Daarvan is hier geen sprake. Dit betekent dat de vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties zal worden toegewezen.

Conclusie

- 3.11 De conclusie is dat de vordering niet behandelbaar is voor zover deze ziet op de abonnementskosten, dat de commissie voor recht zal verklaren dat de kredietverstrekker geen vordering uit kredietovereenkomst 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 het meer of anders gevorderde af.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:217

1. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.

(...)

Artikel 3:33

Een rechtshandeling vereist een op een rechtsgevolg gerichte wil die zich door een verklaring heeft geopenbaard.

Artikel 3:44

1. Een rechtshandeling is vernietigbaar, wanneer zij door bedreiging, door bedrog of door misbruik van omstandigheden is tot stand gekomen.
2. Bedreiging is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door onrechtmatig deze of een derde met enig nadeel in persoon of goed te bedreigen. De bedreiging moet zodanig zijn, dat een redelijk oordelend mens daardoor kan worden beïnvloed.
3. Bedrog is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door enige opzettelijk daartoe gedane onjuiste mededeling, door het opzettelijk daartoe verzwijgen van enig feit dat de verzwijger verplicht was mede te delen, of door een andere kunstgreep. Aanprijzingen in algemene bewoordingen, ook al zijn ze onwaar, leveren op zichzelf geen bedrog op.
4. Misbruik van omstandigheden is aanwezig, wanneer iemand die weet of moet begrijpen dat een ander door bijzondere omstandigheden, zoals noodtoestand, afhankelijkheid, lichtzinnigheid, abnormale geestestoestand of onervarenheid, bewogen wordt tot het verrichten van een rechtshandeling, het tot stand komen van die rechtshandeling bevordert, ofschoon hetgeen hij weet of moet begrijpen hem daarvan zou behoren te weerhouden.

5. Indien een verklaring is tot stand gekomen door bedreiging, bedrog of misbruik van omstandigheden van de zijde van iemand die geen partij bij de rechtshandeling is, kan op dit gebrek geen beroep worden gedaan jegens een wederpartij die geen reden had het bestaan ervan te veronderstellen.