

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.11 d.d. 20 mei 2019 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, mr. C.P. Bleeker en A.C. Juffermans).

## **1. Behandeling van het geschil**

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij wege van bindend advies door de Commissie te laten beslechten, binnen de door het Reglement Geschillencommissie BKR (hierna: het Reglement) gestelde grenzen.

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- klachtschrift met bijlagen d.d. 7 december 2018;
- aanvullende stukken van betrokkene met acceptatieformulier d.d. 8 januari 2019;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 16 januari 2019;
- reactie deelnemer d.d. 30 januari 2019;
- reactie betrokkene d.d. 12 februari 2019;
- reactie deelnemer d.d. 5 maart 2019.

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en heeft de betrokkene en de deelnemer uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht op 15 april 2019 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

## **2. Standpunt van de betrokkene**

2.1. Betrokkene stelt dat haar broer het account bij [verzendhuis] heeft gebruikt. Goederen zijn door de broer besteld en op zijn adres afgeleverd. Betrokkene heeft aangifte gedaan bij de politie van fraude door haar broer. Betrokkene heeft een ander account bij de deelnemer zonder negatieve coderingen. Betrokkene en haar broer hebben dezelfde voorletter [X] en achternaam [Y].

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat de administratie bij de deelnemer niet klopt. Zij is tegenstrijdig. Op 29 juni 2016 is een achterstand ontstaan, terwijl de deelnemer op 11 september 2016 een nieuw contract meldt, terwijl sprake zou zijn van een problematische schuldsituatie. Er is geen bewijs dat betrokkene haar wachtwoordgegevens heeft verstrekt. Dat zijn aannames door de deelnemer. De broer heeft een email ontvangen van de deelnemer met de

inloggegevens. Hij was geen onbekende bij de deelnemer, want ook op zijn eigen account zijn schulden gemaakt. Het hotmailadres waar de inloggegevens naartoe zijn gestuurd is van een man en staan niet op naam van betrokkene en haar geboortedatum. Broer erkent dat het zijn bestellingen zijn geweest en de schulden hem toebehoren. Als betrokkene wist dat op haar account werd besteld, had zij geen aangifte gedaan bij de politie. Betrokkene gaat niet over tot betaling. Zij eist schadevergoeding omdat zij haar hypotheek niet kan oversluiten, niet kan investeren in haar bedrijf en personeel. Betrokkene stuurt een verklaring van haar broer aan de politie waarin hij bekennt dat hij schuldig is.

### **3. Standpunt van de deelnemer**

3.1. De deelnemer stelt dat de registratie juist is. Zij stuurt kopie van de vooraankondiging d.d. 27 december 2016. De vordering is opgeëist bij brief d.d. 4 januari 2017. Alle correspondentie is verstuurd aan [X. Y., straat, woonplaats]. Het adres dat op de vernieuwde versie van de overeenkomst op 18 oktober 2016 is aangemaakt. De klacht van betrokkene is door de deelnemer meermaals beantwoord. De deelnemer verwijst naar artikel 3 van de algemene voorwaarden en artikel 9 van de kredietovereenkomst waarin staat dat de betrokkene de deelnemer op de hoogte moet stellen van wijzigingen in adres e.d. Betrokkene heeft geen adreswijziging doorgegeven. De deelnemer verwijst naar productie L waarin betrokkene aan de deelnemer aangeeft dat haar broer aan haar inloggegevens is gekomen. Hiermee erkent zij dat het haar account is, waar de broer bestellingen mee heeft verricht. De gegeven situatie is het resultaat van een constructie waarbij meerdere mensen in een familie toegang krijgen tot één account. Dat betrokkene daar nu hinder van ondervindt, komt voor haar eigen rekening en risico omdat zij daar kennelijk zelf de mogelijkheid toe heeft gegeven. De deelnemer maakt een belangenafweging. Er is geen sprake van een schrijnende situatie. Er zijn geen bewijsstukken waaruit blijkt dat een kredietaanvraag enkel door de BKR registratie is afgewezen. De klacht is ook bekend bij de KIGID. De klacht is daar gesloten en gemarkeerd als onterecht. De klacht is ongegrond.

3.2. Op de reactie van de betrokkene reageert de deelnemer tot slot dat de deelnemer noch [verzendhuis] inloggegevens sturen na een telefonisch verzoek. De betreffende email is onbekend bij [verzendhuis]. Ook betrokkene noch haar broer kunnen de email overleggen. De deelnemer geeft aan hoe bepaalde gegevens kunnen worden gewijzigd. Een wachtwoord kan opnieuw worden aangevraagd. De persoon in kwestie krijgt dan een email met een link die wordt gestuurd naar het bij [verzendhuis] bekende emailadres. Niet naar een emailadres dat telefonisch zou zijn doorgegeven. Het relaas van betrokkene snijdt geen hout en is ongeloofwaardig. De kredietovereenkomst was een afspraak tussen betrokkene en de deelnemer, niet tussen betrokkene, deelnemer en familieleden.

De deelnemer betwist niet dat de broer na juli 2015 gebruik heeft gemaakt van het account van betrokkene. De deelnemer stelt slechts dat aannemelijk is dat betrokkene haar broer de mogelijkheid heeft gegeven om gebruik te maken van haar account zodat hij zijn woning kon inrichten. Broer had meerdere schulden en was wellicht niet in staat een krediet op eigen naam aan te vragen. Betrokkene heeft in juli 2016 een nieuw account aan kunnen maken omdat haar adres afweek van het oude account. De klacht is ongegrond.

#### **4. Beoordeling van het geschil**

Uit de stukken en de afgelegde verklaringen voor zover wederzijds erkend althans niet of onvoldoende betwist, is het volgende komen vast te staan.

4.1. De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een verzendhuis krediet met contractnummer \*\*\*\*\*2601. Het geregistreerde bedrag is EUR 5.000. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 29 juni 2016 en een bijzonderheidscode 2 ((restant vordering geheel opeisbaar) op 12 januari 2017. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

4.2. De betrokkene vordert EUR 2.270 aan materiële schadevergoeding. Dat is het maximale bedrag dat bij deze Commissie kan worden gevorderd. De betrokkene stelt schade te hebben geleden doordat een leaseaanvraag voor een auto is afgewezen en zij daardoor een tweedehands auto heeft moeten kopen.

4.3. Deze zaak draait om de vraag of het geregistreerde contract met de A2-codering behoort aan betrokkene, danwel aan iemand anders (de broer van betrokkene).

4.4. De registratie is technisch juist. Betrokkene heeft een aantal omstandigheden opgevoerd op grond waarvan zij van mening is dat de registratie niettemin moet worden geschrapt. Die omstandigheden wegen mee in de zogenaamde proportionaliteitstoets. Die houdt in dat de inbreuk op de belangen van de betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de registratie te dienen doel. Het belang van de registratie is enerzijds de betrokkene te beschermen tegen het aangaan van financiële verplichtingen die hij of zij niet kan dragen en anderzijds dat kredietverstrekkers middels het kredietregistratiesysteem in staat zijn de goedheid en het betaalgedrag van potentiële kredietnemers te toetsen en de afweging kunnen maken geen krediet te verlenen aan potentiële wanbetalers. Het hiertegenover staande belang van betrokkene is dat hij of zij in de gelegenheid is kredieten af te sluiten voor het doen van aankopen of zelfs van een woonhuis

en daarin niet wordt belemmerd door een negatieve registratie die in veel gevallen verhindert dat de betrokkene een krediet kan afsluiten.

4.5. Voor een geslaagd beroep op disproportionaliteit is vereist dat betrokkene een belang stelt en zo nodig aantoont, in de vorm van bijvoorbeeld een vanwege de aangevochten registratie afgewezen financieringsaanvraag, dat hij of zij heeft bij schrapping van de registratie. Ook moeten er voldoende (bijzondere) omstandigheden zijn gesteld zodat aannemelijk is dat ondanks de correcte registratie in dit specifieke geval betrokkene geen (structurele) wanbetaler is waartegen potentiële kredietverstrekkers of betrokkene zelf moeten worden beschermd.

In dat verband overweegt de Commissie als volgt.

4.6. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie inhoudende dat de registratie een leaseaanvraag voor de aanschaf van een auto die zij nodig heeft voor haar personeel in de weg staat en ook groei van haar bedrijf. Zo kan zij geen krediet aanvragen voor de aanschaf van apparatuur, zoals schrobmachines. Betrokkene heeft een afgewezen financieringsaanvraag overgelegd. Betrokkene heeft daarmee voldoende belang gesteld bij schrapping van de registratie.

4.7. De Commissie is niet in staat om vast te stellen hoe de broer van betrokkene de beschikking heeft gekregen over de inloggegevens van betrokkene bij [verzendhuis] en welke rol [verzendhuis] daarin heeft vervuld. Vast staat wel dat [verzendhuis] vanaf zeker moment communiceerde met het emailadres van de broer, correspondeerde met het adres van de broer, en bestellingen op datzelfde adres zijn afgeleverd. Vast staat voorts dat [verzendhuis] betalingen heeft ontvangen van de bankrekening van de broer. Op 18 oktober 2016 is er volgens de deelnemer een nieuwe kredietovereenkomst gesloten met betrokkene, alleen is de overgelegde overeenkomst niet voorzien van een handtekening en bevatte deze bovendien het adres van de broer. De broer heeft bekend dat hij goederen op de account van betrokkene heeft besteld en deze niet heeft betaald. Tenslotte heeft betrokkene tegen haar broer (straf)aangifte gedaan. Alle omstandigheden in aanmerking nemend heeft de Commissie de overtuiging gekregen, mede doordat de gebrekkige administratie van de deelnemer niet het tegendeel aannemelijk maakt, dat inderdaad sprake is geweest van misbruik van de account van betrokkene en dat betrokkene zelf geen wanbetaler is waartegen de branche nog langer moet worden beschermd. De disproportionaliteitstoets valt in het voordeel van betrokkene uit.

4.8. Ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding oordeelt de Commissie als volgt. Om voor vergoeding in aanmerking te komen moet de schadevordering het rechtstreeks gevolg zijn van een onjuiste registratie. In dit geschil is de registratie niet technisch onjuist gebleken. Dat er op dit moment aanleiding is de registratie te verwijderen maakt niet dat de registratie eerder al disproportioneel was. Bovendien had het dan in de reden gelegen dat betrokkene eerder tegen die registratie op was gekomen. De Commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af.

#### **5. De beslissing**

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkene gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de A en code 2 op het verzendhuis krediet met contractnummer \*\*\*\*\*2601 te verwijderen. De schadevergoeding wordt afgewezen. Voorts beslist de Commissie gezien de gegrondheid van de klacht, conform het bepaalde in artikel 9 lid 2 van het Reglement, tot terugbetaling van de door betrokkene betaalde bijdrage ad EUR 50.