

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.13 d.d. 11 juni 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. 15 oktober 2018;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 8 november 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 15 november 2018;
- reactie deelnemer d.d. 29 november 2018;
- reactie gemachtigde van de betrokkene d.d. 15 december 2018;
- reactie deelnemer d.d. 14 januari 2019;
- beslissing Voorzitter d.d. 21 maart 2019;
- bezwaarschrift gemachtigde van de betrokkene d.d. 24 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 20 mei 2019 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunt (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

2.1. De vader van betrokkene (gemachtigde) heeft zijn klacht – zakelijk samengevat - als volgt toegelicht. Betrokkene stelt nimmer een vooraankondiging voor registratie van de achterstandsmelding (A) te hebben ontvangen. Een BKR dreiging in de “App” heeft betrokkene niet geopend en gelezen. Betrokkene wil een hypotheek afsluiten voor een koopwoning. Betrokkene is 21 jaar oud. Door bijzondere persoonlijke omstandigheden heeft betrokkene de berichten van de deelnemer niet gelezen.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de vader van de betrokkene dat de ongeoorloofde roodstand is begonnen op 7 mei 2018, na het overlijden van de grootmoeder van betrokkene. Betrokkene wilde een steentje bijdragen aan de uitvaart. Betrokkene heeft de berichten van de deelnemer en de bankafschriften niet gelezen omdat hij een psychische tegenslag te verduren heeft gekregen. Het verweer van de deelnemer dat online berichtgeving zo spoedig mogelijk gelezen dient te worden slaagt niet omdat dat in de algemene bankvoorwaarden niet verder is gedefinieerd. Wat is zo spoedig mogelijk? Er was sprake van één maand. Betrokkene stelt nimmer voicemailberichten van de deelnemer te hebben ontvangen. Vader van betrokkene heeft zelf contact met [deelnemer] opgenomen nadat de negatieve melding bekend was. Vader verricht geen aflossing op de achterstand. Het gaat niet alleen om een hypotheek maar voor het verkrijgen van een huurwoning wordt een BKR-toets gedaan. Betrokkene heeft bewezen dat de aanvraag voor een creditcard is afgewezen. De schadeclaim is gegrond en de deelnemer moet vergoeden, aldus de gemachtigde van betrokkene. Betrokkene lijdt schade doordat hij sommige aankopen/transacties niet kan doen. De deelnemer tracht betrokkene in diskrediet te brengen.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – als volgt.

Op de rekening van betrokkene ontstond in drie jaar tijd herhaaldelijk een ongeoorloofde roodstand. Er is geen sprake van een incident. De roodstand ontstond door cashopnamen en overige uitgaven met de creditcard. De deelnemer stuurt de tekst van de vooraankondiging in de berichtenbox aan betrokkene d.d. 6 augustus 2018. Vader van betrokkene nam op 25 september 2018 telefonisch contact op met de deelnemer. Er werd een betalingsregeling van EUR 250 per maand afgesproken. Dit is bevestigd. Op 1 november 2018 is de eerste aflossing gedaan. De achterstand is EUR 2.587,16. Na betaling wordt een herstelmelding gedaan. Op grond van art. 14 lid 3 Algemene bankvoorwaarden dient betrokkene de berichtgeving die via de omgeving van internetbankieren wordt aangeboden zo spoedig mogelijk te lezen. Betrokkene heeft nagelaten zijn bankafschriften te controleren en de berichten te lezen. Dat kan niet leiden tot verwijdering van de registratie. De deelnemer maakt een belangenafweging. Voor het aanvragen van een hypothecaire financiering geldt dat er meerdere beoordelingscriteria zijn. Ook het inkomen speelt een belangrijke rol. Betrokkene heeft niet aangetoond dat hij al een woning heeft gekocht, een financieringsaanvraag heeft gedaan en over voldoende inkomen beschikt. Dat er sprake is van een ongeoorloofde roodstand en een betalingsregeling is een gegeven dat meegenomen dient te worden bij een kredietaanvraag. Gelet op de omstandigheden dat betrokkene cashopnamen heeft gedaan terwijl hij wist dat hij die niet kon terugbetalen, betrokkene gewaarschuwd is voor de BKR en hij via zijn vader

een langdurige betalingsregeling moest aangaan, is de registratie niet disproportioneel, aldus de deelnemer.

3.2. Tot slot reageert de deelnemer dat betrokkene vanaf 7 mei 2018 een ongeoorloofde roodstand heeft laten ontstaan. De deelnemer heeft betrokkene meermaals verzocht tot aanzuivering en gewaarschuwd voor de gevolgen. Betrokkene ging niet tijdig over tot aanzuivering. Een betalingsregeling is getroffen en het negatieve saldo bedraagt EUR 2.091,81. 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 overig obligo met contractnummer *****388. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 27 augustus 2018 en een bijzonderheidscode 1 (aflossing/schuldregeling getroffen) op 25 september 2018. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

Betrokkene vordert een bedrag aan materiële schadevergoeding ad EUR 1.000. Dit bedrag bestaat uit emotionele schade omdat betrokkene met zijn vriendin geen eerste koopwoning krijgt, geen credit card kan aanschaffen om lastminute boekingen van vliegreizen te doen en ook niet via Ideal kan betalen.

4.2. Alvorens de deelnemer overgaat tot registratie van een achterstand, is zij reglementair verplicht daarvoor te waarschuwen (een zogenaamde 'vooraankondiging'), zodat een betrokkene nog in de gelegenheid wordt gesteld de registratie te voorkomen. In beginsel rust op de deelnemer de plicht om aannemelijk te maken dat zij een vooraankondiging heeft verzonden, indien de klager dat betwist.

4.3. De administratie van de deelnemer kan tot bewijs strekken. Het is vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie dat de deelnemer door overlegging van kopieën van brieven de verzending van de vooraankondiging aannemelijk kan maken. De deelnemer heeft verklaard dat zij de verplichte vooraankondiging aan betrokkene heeft doen toekomen door deze in de berichtenbox te plaatsen van het Internetbankieren. Betrokkene heeft dat niet (gemotiveerd) weersproken, alleen gesteld dat hij het bericht niet heeft geopend. De Commissie oordeelt daarom dat de deelnemer betrokkene de verplichte vooraankondiging heeft doen toekomen en dat betrokkene daarvan heeft kennisgenomen

althans had kunnen nemen. De vraag kan daarom in het midden blijven of de vooraankondiging in het algemeen wel via de berichtenbox van het internetbankieren, hetgeen iets anders is dan een door een betrokkene opgegeven e-mailadres, met betrokkenen kan worden gecommuniceerd of dat het risico te groot is dat bij verzending op zodanige wijze betrokkenen niet of niet tijdig kennisnemen van de vooraankondiging. Ook als juist zou zijn dat betrokkene het bericht niet heeft geopend, kan dat niet leiden tot schrapping van de registratie. In zijn algemeenheid is niet gebleken dat betrokkene in staat was de openstaande vordering te voldoen. Dat wordt bevestigd door het feit dat thans nog een betalingsregeling loopt. Aldus stelt de Commissie vast dat de registratie er vrijwel zeker ook was geweest als betrokkene het bericht wel had geopend, veronderstellende wijs nog steeds dat betrokkene dat niet heeft gedaan. De A is gemeld conform de feiten en correct.

4.4. Een code 1 wordt gemeld als er een aflossingsregeling is getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan. Ook deze registratie is in overeenstemming met de feiten en correct.

4.5. De registratie is technisch juist. De door de betrokkene gestelde bijzondere 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 goedgeheid 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.

4.6. 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.

4.7. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie, namelijk het willen afsluiten van een hypothecair krediet voor de aanschaf van een woonhuis en een creditcard voor het doen van betalingen. De registratie staat daaraan in de weg. De Commissie gaat ervan uit dat betrokkene daarmee voldoende belang heeft gesteld voor schrapping van de registratie. Vaststaat dat betrokkene met de creditcard meerdere malen een ongeoorloofde debetstand heeft laten ontstaan. Hij heeft met de creditcard (per saldo) grotere bedragen opgenomen dan de limiet op de betaalrekening waaraan de credit card was gekoppeld. Vanaf mei 2018 is dat uiteindelijk opgelopen naar een registreerbare achterstand. Betrokkene heeft gesteld dat de uitgaven mede in verband stonden met het bijdragen aan de kosten in verband met de ziekte en de begrafenis van de oma van betrokkene en dat betrokkene om diezelfde reden de mededelingen van de deelnemer niet heeft gelezen. De Commissie heeft er begrip voor dat dit een emotionele gebeurtenis voor betrokkene is geweest, maar het kan voor de belangenafweging niet doorslaggevend zijn. Betrokkene bleef geld opnemen met de creditcard terwijl hij niet meer in staat was de betaalrekening met dezelfde bedragen aan te zuiveren zoals hij met de deelnemer was overeengekomen. De deelnemer had het gebruik van de credit card wellicht eerder kunnen blokkeren zodat de debetstand niet verder was opgelopen, maar dat laat onverlet dat betrokkene een eigen verantwoordelijkheid had. Daarbij is niet komen vast te staan dat alle uitgaven of althans het overwegende deel daarvan in direct verband staan met het overlijden van de oma van de betrokkene. Alle omstandigheden in aanmerking nemende komt de Commissie niet tot het oordeel dat de registratie disproportioneel is aan het te dienen belang en zal de klacht van de betrokkene worden afgewezen. Alles overziende weegt het belang dat de betrokkene en kredietaanbieders moeten worden beschermd door handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van betrokkene om (nieuwe) leningen aan te kunnen gaan.

5. De beslissing

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkene ongegrond is.