

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.14 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:

- klaagschrift met bijlagen d.d. 20 oktober 2018;
- brief met bijlagen en acceptatieformulier d.d. 3 november 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 19 november 2018;
- reactie deelnemer d.d. 20 december 2018;
- reactie betrokkenen d.d. 9 januari 2019;
- reactie deelnemer d.d. 13 februari 2019;
- nagezonden schrijven van de betrokkenen d.d. 21 februari 2019.

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en heeft de betrokkenen 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 betrokkenen

2.1. In oktober 2010 zijn betrokkenen een eenmanszaak begonnen, [X], betrokkenen hebben een bankrekening geopend met een krediet van EUR 30.000 en een looptijd van drie jaar. In november 2013 konden betrokkenen geen betalingen meer doen, omdat de krediettermijn was verlopen. De deelnemer heeft erkend betrokkenen daarvan niet op de hoogte te hebben gesteld. Betrokkenen konden niet direct EUR 28.000 terugbetalen, want zij balanceerden op de rand van faillissement. De deelnemer schakelde een incassobureau en deurwaarder in. Met de deurwaarder is een betalingsregeling afgesproken. Betrokkenen hebben het bedrijf kunnen redden en zich gehouden aan de betalingsregeling. In 2015 wilden betrokkenen een nieuw krediet afsluiten bij de [bank] en toen bleek de BKR registratie. De rekening bij de deelnemer staat op nul en is opgeheven. Betrokkenen

willen een andere bedrijfsbus leasen. De badkamer moet ook nodig verbouwd, maar betrokkenen krijgen geen lening. Zij hebben nooit eerder een schuld gehad, behalve de hypotheek.

Op de vraag waarom zij zo laat de klacht hebben ingediend antwoorden betrokkenen dat zij niet wisten bij wie zij zich moesten melden. Pas een maand geleden wisten betrokkenen van het bestaan van de Commissie.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageren de betrokkenen dat leasen wel mogelijk is maar tegen een hoger bedrag. Betrokkenen stellen wel contact te hebben opgenomen in 2016, maar de deelnemer was niet voor rede vatbaar. Toen zij terechtkwamen bij [incassobureau] was helemaal niets meer te regelen. Een aangeboden betalingsregeling konden betrokkenen toen niet nakomen. Betrokkenen hebben enorme malaise gekend met het bedrijf maar zijn eruit gekrabbeld. Betrokkenen willen nu zonder negatieve coderingen de zaken voortzetten.

3. Standpunt van de deelnemer

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

Betrokkenen betwisten niet de juistheid van de registratie. Zij voeren alleen aan dat zij belang hebben bij verwijdering omdat zij geen leaseovereenkomst kunnen afsluiten. De deelnemer stelt primair dat de klacht niet ontvankelijk is. Betrokkenen hebben al in 2016 via [dienstverlener] bij de deelnemer en [incassobureau] de klacht ingediend. [Incassobureau] heeft de klacht in 2016 afgewezen. Subsidiair is de klacht ongegrond. De deelnemer verwijst naar de brieven d.d. 28 april 2016 en 24 juni 2016 met een uitgebreide toelichting op de registratie en de belangenafweging. De deelnemer wijst er nog op dat gemiddeld 5800 keer per maand kredieten worden verstrekt. Betrokkenen hebben op geen enkele wijze onderbouwd hinder te ondervinden, anders dan de enkele stelling dat een krediet niet verkregen kan worden. De wensen van betrokkenen zijn realiseerbaar met behoud van de huidige registratie.

3.2. Tot slot reageert de deelnemer dat er altijd overleg is geweest met betrokkenen over de betalingsregeling en het voldoen van de vordering. Er is geen sprake van een uitzonderlijke situatie om de registratie te schrappen vanwege disproportionaliteit. Betrokkenen hebben pas vrij recent na een langdurige periode de vordering voldaan. De deelnemer handhaaft haar standpunt.

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 betrokkenen maken bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een overig obligo met contractnummer ****844. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 21 februari 2014. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 24 juni 2015.

Betrokkenen vorderen een bedrag aan materiële schadevergoeding ad EUR 1.770. Het betreft een bedrag aan hogere leasekosten voor de aanschaf van een bestelbus.

4.2. Met betrekking tot de ontvankelijkheid van de klacht oordeelt de Commissie als volgt.

De deelnemer stelt dat de klacht niet ontvankelijk is. Artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillencommissie BKR bepaalt echter dat de Commissie een klacht in behandeling neemt nadat BKR en/of de deelnemer een schriftelijke uitspraak heeft/hebben gedaan, inhoudende het niet voldoen aan het verzoek of een gedeelte van het verzoek van betrokkenen, en betrokkenen binnen twee maanden nadien een klacht bij de Geschillencommissie aanhangig hebben gemaakt. Voorts, dat BKR en/of de deelnemer verplicht zijn om de betrokkene te wijzen op de mogelijkheid om binnen twee maanden bij de Geschillencommissie een klacht in te dienen. De deelnemer heeft gesteld dat zij ervan uitgaat dat Codering Vrij als professionele partij de betrokkenen op de hoogte heeft gesteld van het indienen van de klacht bij de Commissie. Dat ontslaat haar echter niet van haar eigen reglementaire verplichting de betrokkene daarop te wijzen. Dat betrokkenen een gemachtigde voor zich lieten optreden maakt dat niet anders.

4.3. Ten overvloede geldt ten aanzien van de ontvankelijkheid dat betrokkenen er belang bij hebben om te kunnen klagen over een BKR-registratie, waarvan zij in het maatschappelijk verkeer jarenlang serieuze consequenties kunnen ondervinden. Het voordeel van het kunnen indienen van een klacht bij de Commissie is dat die laagdrempelig is doordat rechtsbijstand niet verplicht is en de kosten ook overigens beperkt zijn. De proportionaliteitstoets, die bij de afwikkeling van een klacht van een betrokkene dient te worden gemaakt, ziet niet alleen op een statische situatie (de situatie zoals die was in het verleden). Hoe zwaar een registratie betrokkenen belemmert in het maatschappelijk functioneren is afhankelijk van ontwikkelingen in het leven en de financiële situatie van betrokkene. Dat bij de proportionaliteitstoets ook recente ontwikkelingen kunnen worden betrokken maakt dat, ook al staat er in het Reglement Geschillencommissie BKR een termijn van twee maanden voor het indienen van een klacht, betrokkene er ook op een later tijdstip belang bij kan hebben een klacht daarover aan de Commissie voor te leggen. Om die reden zal, als in de klacht ook een proportionaliteitsverweer is te lezen, hetgeen bijna altijd het geval is, de termijnoverschrijding niet snel leiden tot het niet in behandeling nemen van de klacht. De Voorzitter oordeelt dat de klacht van betrokkene in dit geval, ondanks de termijnoverschrijding, ontvankelijk is.

4.4. De betrokkenen betwisten niet de technische juistheid van de registratie. Zij doen een beroep op disproportionaliteit.

4.5. De registratie is technisch juist. De door de betrokkenen gestelde bijzondere omstandigheden wegen mee in de zogenaamde proportionaliteitstoets. Die houdt in dat de inbreuk op de belangen van de betrokkenen 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 gegoedheid 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 betrokkenen een belang stellen en zo nodig aantonen, 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 betrokkenen geen (structurele) wanbetalers zijn waartegen potentiële kredietverstrekkers of betrokkenen zelf moeten worden beschermd.

In dat verband overweegt de Commissie als volgt.

4.7. De betrokkenen hebben een belang gesteld bij verwijdering van de registratie, namelijk het willen leasen van een bedrijfsbus en een lening voor een verbouwing. De bedrijfsbus is inmiddels geleased maar met een groot bedrag aan aanbetaling en tegen een hoger termijnbedrag. De badkamer is reeds verbouwd met geld uit eigen middelen. Thans is er voor de bedrijfsvoering behoefte aan nog een bedrijfsbus en het gebruik van een credit card. De registratie staat daaraan in de weg. De Commissie gaat ervan uit dat betrokkenen daarmee voldoende belang hebben gesteld voor schrapping van de registratie. Betrokkenen zijn een krediet aangegaan voor de financiering van hun eenmanszaak. Dat krediet was van een andere aard dan de kredieten die betrekking hebben op consumptieve uitgaven waarover de Commissie doorgaans moet oordelen. Het krediet was in beginsel voor bepaalde tijd verstrekt en betrokkenen wisten of konden weten dat zij na het

verstrijken van de bepaalde tijd het krediet moesten terugbetalen. Zij waren daartoe niet in staat omdat de onderneming in zwaar weer verkeerde. Van het ontstaan van de achterstand en de registratie kan betrokkenen in zoverre een verminderd verwijt worden gemaakt nu iedere ondernemer met tegenslag te maken kan krijgen. Toen de deelnemer het krediet opeiste hebben betrokkenen binnen korte tijd een betalingsregeling afgesproken die forse bedragen betrof en betrokkenen hebben de schuld binnen de afgesproken termijn geheel terugbetaald. De Commissie is van mening dat betrokkenen hun verantwoordelijkheid daarmee goed hebben onderkend. Omdat betrokkenen overigens geen negatieve registraties hebben, is de Commissie – alle omstandigheden in aanmerking nemende – van oordeel dat het laten voortduren van de registratie disproportioneel is aan het te dienen belang. Betrokkenen zijn geen wanbetalers waartegen de markt blijvend moet worden beschermd.

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen. De registratie was technisch juist. Indien de Commissie op basis van de proportionaliteitstoets tot het oordeel komt dat de registratie moet worden geschrapt, dan kan niet geoordeeld worden dat de schade in causaal (oorzakelijk) verband staat tot een onjuiste registratie. Aan dit vereiste causale verband voor toekenning van de schadevergoeding wordt derhalve niet voldaan.

5. De beslissing

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkenen gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de A te verwijderen. De schadevordering 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 betrokkenen betaalde bijdrage ad EUR 50.