

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.15 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. 10 oktober 2018;
- brief met bijlagen en acceptatieformulier d.d. 8 december 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 24 december 2018;
- reactie deelnemer d.d. 16 januari 2019;
- reactie betrokkene d.d. 6 februari 2019;
- reactie deelnemer d.d. 27 februari 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 betrokkene heeft de klacht – zakelijk samengevat – als volgt toegelicht.

Het gaat om een schuld van EUR 660. De registratie is disproportioneel. Betrokkene wil een hypotheek afsluiten. Hij heeft nooit eerder een schuld of betalingsachterstand gehad. Hij verdient bovenmodaal en komt daardoor niet in aanmerking voor een sociale huurwoning en kan geen creditcard aanschaffen, die hij nodig heeft omdat hij veel reist. Hij woont nu samen met andere personen. Het betrof een studentenrekening met EUR 1000 roodstandfaciliteit. Na zijn studie is betrokkene verhuisd en gebruikte de rekening niet meer. Betrokkene heeft verzuimd een adreswijziging door te geven en heeft de correspondentie daardoor niet gezien. Bij het doen van de belastingaangifte zag betrokkene de debetstand. Hij heeft direct gehandeld en de volledige betaling gedaan met rente (EUR 828,08). De deelnemer heeft nooit de vordering overgedragen of zorg

genomen om betrokkene te vinden in twee jaar tijd. Wel is rente berekend. Betrokkene heeft volledige samenwerking getoond en gecommuniceerd met de deelnemer. De deelnemer gaat niet in op vragen of opmerkingen van betrokkene. De registratie lijkt op een straf van vijf jaar. De registratie betekent een onevenredige inbreuk op betrokkene's persoonlijke levenssfeer en is in strijd met proportionaliteit en subsidiariteit. De deelnemer maakt geen belangenafweging.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat hij meermaals spijt heeft betuigd en de lening inclusief rente heeft afbetaald. Hij vraagt zich af waarom de deelnemer een disproportionele, negatieve en agressieve houding aanneemt tegenover een relatief klein bedrag. De deelnemer stelt zich niet constructief of professioneel op. Betrokkene is verhuisd en heeft geen bericht van zijn vorige huisgenoten gehad. De deelnemer heeft de vordering niet uit handen gegeven. De stelling dat de klacht niet ontvankelijk is, is niet juist. Betrokkene heeft het stappenplan van de BKR brochure gevolgd. Emailwisseling met de deelnemer duurde lang. Pas na een reactie van de advocaat van betrokkene kwamen alle feiten boven water. Betrokkene vindt dat hij het recht heeft om naar de Geschillencommissie te gaan. Betrokkene vindt het vreemd dat de deelnemer hem afschildert als nalatig. Hij heeft open gecommuniceerd met de deelnemer. De deelnemer heeft zich niet welwillend opgesteld. Betrokkene doet een beroep op redelijkheid en billijkheid. Betrokkene ervaart veel stress van het indienen van de klacht. Brieven van de deelnemer zijn niet ontvangen op het juiste adres. De deelnemer had telefonisch contact op kunnen nemen. Betrokkene wil verder met een hypotheek en eventueel een gezin. Hij heeft nu hoge huurkosten. Betrokkene wordt gestraft en moet nog 4 jaar boeten. Dit is buiten proportie.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – als volgt. De klacht is primair niet ontvankelijk, omdat deze niet tijdig is ingediend. Reeds op 16 februari 2018 is gewezen op de Geschillencommissie. De deelnemer verwijst naar haar e-mails d.d. 16 februari 2018 en 18 oktober 2018. De deelnemer stuurt kopieën van standaardbrieven en het logboek waaruit volgt dat op 23 maart 2016 de vooraankondiging voor registratie van de achterstandsmelding (A) is verzonden. Het willen kopen van een huis is van onvoldoende zwaarwegend belang, aldus de deelnemer.

3.2. Tot slot reageert de deelnemer met een handhaving van haar standpunt met betrekking tot de ontvankelijkheid van de klacht. De belangenafweging valt niet in het voordeel van betrokkene uit. De deelnemer verwijst hiervoor naar een arrest van het Hof Leeuwarden.

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 ****368. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 8 januari 2016, een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) op 23 maart 2016 en een bijzonderheidscode 3 (bedrag van EUR 250 of meer is afgeboekt) op 13 mei 2016. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 15 februari 2018.

4.2. Met betrekking tot de ontvankelijkheid van de klacht oordeelt de Commissie als volgt. Betrokkenen kunnen er belang bij hebben om te 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.

4.3. De betrokkene betwist niet de technische juistheid van de registratie. Hij doet een beroep op disproportionaliteit.

4.4. 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 goedheid en het betaaldedrag 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, namelijk het willen afsluiten van een hypotheek en het gebruik van een credit card vanwege zijn reizen naar het buitenland. De registraties staan daaraan in de weg. De Commissie gaat ervan uit dat betrokkene daarmee voldoende belang heeft gesteld voor schrapping van de registratie. Betrokkene heeft een krediet afgesloten met een limiet van EUR 1.000 in de periode dat hij nog studeerde. Hij is verhuisd zonder adreswijziging op te geven aan de deelnemer waardoor de deelnemer niet meer in staat was met de betrokkene te corresponderen. Verhuizen zonder een adreswijziging door te geven is als zodanig geen goede eigenschap van een debiteur. Dat betrokkene geen vooraankondiging heeft ontvangen en andere brieven van de deelnemer ligt daarmee in zijn risicosfeer. Nadat betrokkene de debetstand zag staan bij het doen van aangifte inkomstenbelasting heeft hij contact opgenomen met de deelnemer en het volledige bedrag van de schuld vermeerderd met rente ineens voldaan. Betrokkene heeft thans een vaste aanstelling, verkeert in een financieel gezonde situatie en heeft geen andere negatieve registraties. Uit het stelsel van feiten en omstandigheden leidt de Commissie af dat betrokkene geen wanbetaler is waartegen de branche blijvend moet worden beschermd. Betrokkene is laconiek geweest door geen adreswijziging aan de deelnemer op te geven, maar na het ontdekken van de schuld heeft hij actief gehandeld, contact gelegd met de deelnemer en de volledige vordering voldaan. Daarbij komt dat de registratie – indien geoordeeld zou worden dat deze nog moet worden gehandhaafd – nog tot 2023 in het centrale kredietinformatiesysteem van het BKR zou blijven staan en dat is disproportioneel.

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 de codes 2 en 3 te verwijderen. 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.