

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.08 d.d. 12 april 2019 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, mr. H.M. Patijn, A.A.M. Beijersbergen van Henegouwen).

## **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. 21 september 2018;
- aanvullende stukken van betrokkene met acceptatieformulier d.d. 3 oktober 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 11 oktober 2018;
- reactie deelnemer d.d. 19 oktober 2018;
- reactie betrokkene d.d. 14 november 2018.

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 25 maart 2019 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

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

2.1. Betrokkene was in de veronderstelling dat het krediet al lang geleden was afgelost, maar er bleek een openstaand bedrag. In 2013 heeft hij een krediet afgesloten voor de aanschaf van een computer voor zijn studie. Betrokkene is gaan ondernemen en is verhuisd van Den Bosch naar Amsterdam op 1 april 2014. In 2016 wilde betrokkene een woning kopen en toen bleek sprake van een openstaand bedrag. In de tussentijd was [X] failliet gegaan en was de vordering overgedragen aan de deelnemer. Betrokkene had nimmer van de deelnemer gehoord. Brieven zijn gestuurd naar het oude adres. Doordat betrokkene dacht dat hij alles betaald had, heeft hij geen adreswijziging gestuurd. [X] had wel het emailadres en telefoonnummer van betrokkene. Betrokkene heeft een afspraak gemaakt met de deelnemer en de vordering betaald. De deelnemer heeft bevestigd dat het dossier gesloten zou worden zonder codering. Op 29 augustus 2016 blijkt dat de deelnemer met terugwerkende kracht toch een achterstandsmelding (A) heeft gemeld. De koop van een woning

ging daardoor niet door. In mei 2018 ging betrokkene weer klagen bij de deelnemer en toen werd met terugwerkende kracht ook een code 2 gemeld. Beide coderingen zijn in december 2015 toegevoegd. Op 28 december 2015 stuurt de deelnemer een brief met een betalingstermijn van vijf dagen en op 29 december 2015 een brief dat de vijf dagen voorbij zijn. Betrokkene betwijfelt of de brieven wel verstuurd zijn. Betrokkene vindt de coderingen onterecht omdat zij zijn gemeld toen betrokkene contact opnam om het dossier te sluiten, hij zich niet bewust was dat een bedrag openstond en de deelnemer tot tweemaal toe heeft bevestigd dat zij het dossier zal sluiten zonder codering. Betrokkene stuurt financiële resultaten van zijn onderneming waaruit blijkt dat hij geen krediet nodig heeft, behalve een hypotheek. Hij stelt dat de persoonlijke impact groot is. De registratie zorgt voor veel problemen die niets met kredieten te maken heeft. Tot slot stelt betrokkene dat het algemene belang van de registratie mist en dat de registratie voelt als straf.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat hij de vooraankondiging niet heeft ontvangen doordat hij verhuisd is. De deelnemer had wel zijn telefoonnummer en emailadres. De A is met terugwerkende kracht een jaar later gemeld. In de tussentijd heeft de deelnemer een schikkingsvoorstel gedaan op 18 mei 2016 om het dossier te sluiten zonder coderingen. Betrokkene heeft toen direct betaald. Het bedrag werd verlaagd van EUR 895,89 naar EUR 716,72. Bedragen in de vooraankondiging en de opeisingsbrief zijn anders. Ook code 2 is met terugwerkende kracht gemeld nadat betrokkene ging klagen over de A. Toen betrokkene de laptop kocht tijdens zijn studie was zijn financiële situatie volledig anders dan nu. Betrokkene is geen risico voor toekomstige kredietverstrekkers.

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

3.1. De deelnemer stelt dat betrokkene meermaals is gewaarschuwd voor de betalingsachterstand. De deelnemer stuurt kopie van de vooraankondiging voor registratie van de A d.d. 6 november 2015. De brief is tevens een ingebrekestelling. Voorts stuurt zij kopie van de opeisingsbrief d.d. 29 december 2015. Omdat betrokkene geen adreswijziging heeft gestuurd zijn de brieven niet door betrokkene ontvangen, dat komt voor rekening en risico van betrokkene. Er is nimmer een toezegging gedaan dat geen coderingen zouden worden geplaatst. Alleen dat er een einddatum werd gemeld. Op 20 mei 2016 is ter finale kwijting de laatste betaling ontvangen. Dat is de einddatum. De deelnemer heeft geen code 3 gemeld omdat het bedrag lager was dan EUR 250. De deelnemer maakt een belangenafweging. Betrokkene heeft de wens een huis te kopen en ondervindt hinder bij het afsluiten van een hypotheek. Deze stelling wordt niet onderbouwd. Gegronde redenen om de registratie aan te passen ontbreken, aldus de deelnemer.

3.2. Op de reactie van de betrokkene heeft de deelnemer niet gereageerd.

#### **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 \*\*\*\*321. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 9 december 2015 en een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) op 29 december 2015. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 20 mei 2016.

4.2. Ten aanzien van de technische juistheid van de registratie oordeelt de Commissie als volgt. Alvorens de deelnemer overgaat tot registratie van een achterstand, is zij reglementair verplicht daarvoor te waarschuwen (een zogenaamde 'vooraankondiging'), zodat men 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.

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 daaraan voldaan. Uit de door de deelnemer overgelegde stukken is voldoende gebleken dat de deelnemer 6 november 2015 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. Betrokkene heeft de brief niet ontvangen omdat hij geen adreswijziging aan de deelnemer heeft gestuurd. Het niet ontvangen van correspondentie ligt daarmee in zijn risicosfeer. De registratie van de A is derhalve conform de feiten en correct.

4.3. Een code 2 moet door de deelnemer worden geplaatst als de vordering geheel wordt opgeëist. De deelnemer heeft als datum bij de code vermeld 29 december 2015. Uit de stukken blijkt dat omstreeks die datum de vordering daadwerkelijk is opgeëist. In zoverre is ook de registratie van de code 2 in overeenstemming met de feiten en correct.

4.4. Betrokkene is het er niet mee eens dat de deelnemer de coderingen heeft aangebracht nadat hij contact opnam met de deelnemer. Echter, in het kader van een goed werkend CKI is het de deelnemer toegestaan de registratie met terugwerkende kracht aan te passen.

4.3. 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 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.

4.4. 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.

4.5. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie inhoudende dat de registratie een hypotheekaanvraag in de weg staat. Betrokkene heeft drie afgewezen financieringsaanvragen overgelegd. Betrokkene heeft daarmee voldoende belang gesteld bij schrapping van de registratie.

4.6. Er zijn meerdere omstandigheden die in het kader van de belangenafweging in het nadeel van betrokkene wegen. Betrokkene is binnen een jaar na het afsluiten van het krediet verhuisd zonder de deelnemer daarvan in kennis te stellen. Het argument van betrokkene dat hij was vergeten dat hij een krediet had afgesloten en dat hij de deelnemer daarom geen adreswijziging heeft gestuurd, pleit ook niet in het voordeel van betrokkene. Het is van wezenlijk belang dat kredietnemers bereikbaar zijn voor hun kredietverstrekkers en wel in de eerste plaats doordat deze op de hoogte is van het juiste woonadres van de kredietnemers. Zo heeft betrokkene zelf een situatie laten ontstaan waarin

hij niet meer op het krediet heeft afbetaald, er registreerbare achterstanden zijn ontstaan en de vordering door de deelnemer is opgeëist. Voorts heeft betrokkene niet de gehele schuld terugbetaald, maar een klein deel (niet registreerbaar met een code 3) onbetaald gelaten, zij het dat de deelnemer daar kennelijk mee heeft ingestemd. Hiertegenover staat dat betrokkene, toen hij kennis kreeg van de openstaande vordering contact heeft gezocht met de deelnemer en de openstaande vordering (op een klein deel na dus) in korte tijd heeft terugbetaald. De Commissie neemt ook in overweging dat de A al per 9 december 2015 in het CKI staat en potentiële kredietverstrekkers dus al geruime tijd zijn geïnformeerd over de betalingsgeschiedenis van betrokkene in verband met dit contract. Tenslotte weegt mee, dat het geen groot krediet betrof en betrokkene heeft aangetoond dat zijn huidige financiële situatie solide is. Alle omstandigheden tegen elkaar afwegende is de Commissie van oordeel dat de belangafweging (net) in het voordeel van betrokkene uitvalt.

Gelet op alle omstandigheden acht de Commissie het langer voortduren van de registratie niet langer noodzakelijk. Daarbij speelt ook een rol dat dit de enige negatieve registratie op naam van betrokkene is in het CKI.

## **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 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.