

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.12 d.d. 10 april 2018 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, A.A.M. Beijersbergen van Henegouwen, mr. C.P. Bleeker, mr. A.H. Beekhuizen).

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. 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 19 maart 2018 te Amsterdam. De deelnemer heeft meegedeeld niet ter zitting aanwezig te zullen zijn.

Op de zitting is de betrokkene verschenen.
Zij heeft ter zitting haar standpunten (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een tweetal verzendhuis kredieten. Een verzendhuis krediet met contractnummer *****610. Deze overeenkomst had aanvankelijk een werkelijke einddatum per 26 januari 2017. En een verzendhuis krediet met contractnummer *****310. Deze overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) en een bijzonderheidscode 2 ((restant) vordering geheel opeisbaar) op 31 augustus 2016. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 4 april 2017.

De betrokkene heeft haar klacht als volgt toegelicht.

Ten aanzien van het contract eindigend op 610 stelt betrokkene dat de achterstand in juni 2012 is ontstaan maar dat zij deze eind 2012 volledig heeft afgelost. Dat is op 3 januari 2013 door de deelnemer bevestigd. Betrokkene stelt geen vooraankondiging te hebben ontvangen. Betrokkene wenst verwijdering van de registratie.

Ten aanzien van het contract eindigend op 310 stelt betrokkene dat zij in 2016 erachter kwam dat er een flinke achterstand was en dat de vordering was overgedragen aan incassobureau Infoscure. Zij heeft geen brieven, e-mails, of waarschuwingen ontvangen. Betrokkene heeft direct 475 euro betaald. Op 26 april 2017 kreeg betrokkene een bevestiging dat het was afgerond.

Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene met de stelling dat zij geen enkel bericht heeft ontvangen van het incassobureau. Een medewerker vertelde dat geen sprake was van een achterstand, door tussentijdse betalingen door betrokkene. Kortom, betalingen en retourzendingen zijn niet meegenomen in de opgelopen achterstand. De overdracht aan het incassobureau was te vroeg. De laatste betalingen aan de deelnemer waren van maart en augustus 2017 en zijn nog steeds niet verwerkt. Betrokkene kan niet in contact komen met de financiële afdeling van de deelnemer. Zij staat telefonisch uren in de wacht bij de klantenservice en krijgt geen reactie op aangetekende brieven.

3. Standpunt van de deelnemer

De deelnemer heeft de werkelijke einddatum op het contract eindigend op 610 gewijzigd naar 26 oktober 2012. Wat betreft het contract eindigend op 310 stelt de deelnemer dat de betrokkene na herhaald verzoek de vordering niet heeft voldaan. De vordering is overgedragen aan het incassobureau. Dit wordt vermeld op de brief met acceptgiro "laatste herinnering". Daarop staat ook de vooraankondiging voor de A. De uiterste betaaldatum was 4 augustus 2016.

4. Beoordeling van het geschil

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

De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een tweetal verzendhuis kredieten. Een verzendhuis krediet met contractnummer *****610. Deze overeenkomst had aanvankelijk een werkelijke einddatum per 26 januari 2017. En een verzendhuis krediet met contractnummer *****310. Deze overeenkomst wordt gekenmerkt door een A en code 2 op 31 augustus 2016. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 4 april 2017.

Tijdens de procedure past de deelnemer de werkelijke einddatum bij de overeenkomst eindigend op 610 aan naar 26 oktober 2012, waardoor deze registratie door schoning op 26 oktober 2017 uit het CKI is verwijderd. Deze registratie behoeft derhalve geen nadere bespreking.

Met betrekking tot het contract eindigend op 310 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 de 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.

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 print de vooraankondiging/opeising op de brief met de acceptgiro d.d. 4 augustus 2016.

De Commissie merkt op dat de mededeling in kleine letters op de acceptgiro niet kwalificeert als een vooraankondiging zoals bepaald in artikel 25 lid 3 Algemeen Reglement BKR (versie 1 februari 2018). De strekking van het voorschrift is dat een betrokkene op niet mis te verstane wijze nog eenmaal de gelegenheid krijgt om registratie van een A te voorkomen. Daarvoor is vereist dat een deelnemer voldoende duidelijk en zichtbaar communiceert dat die situatie zich voordoet. Door de waarschuwing in kleine letters op te nemen op de acceptgiro is de kans reëel dat de waarschuwing niet wordt opgemerkt. Voorts verstrekt de mededeling op de acceptgiro onvoldoende duidelijkheid over de achterstand van dat moment. Er staat slechts dat een achterstand van drie maanden zal worden gemeld, zonder dat duidelijk is dat daarvan sprake is. De Commissie acht het aannemelijk dat consumenten de belangrijke mededeling van ingebrekestelling, opeising en achterstandsmelding op deze wijze gemakkelijk missen. Het gevolg hiervan is, dat naar het oordeel van de Commissie geen sprake is van een geldige vooraankondiging. De Commissie komt mitsdien tot het oordeel dat de A moet worden geschrapt omdat deze niet op reglementaire wijze is geregistreerd.

De vordering is opgeëist en de deelnemer heeft dat gemeld met een code 2. Die registratie is technisch juist.

De Commissie heeft voorts getoetst of de registratie voldoet aan het proportionaliteitsbeginsel. Het proportionaliteitsbeginsel 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 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 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.

Bij de in deze zaak te maken belangenafweging dienen de volgende (vaststaande) feiten en omstandigheden in aanmerking te worden genomen:

- De registratie in kwestie is de enige negatieve registratie op naam van de betrokkene.
- Betrokkene kan geen woning kopen door de registratie, en ook huren lukt niet door de registratie. Betrokkene heeft belang bij verwijdering vanwege de thans lange reistijd woon/werkverkeer (20 uur per week), als ook dat zij zich jegens haar werkgever heeft verplicht dichterbij haar werk te gaan wonen.
- Het gaat niet om een hoog bedrag van overschrijding van de limiet.
- Het betreft kennelijk een incident. Betrokkene heeft ingezien dat de wijze waarop zij goederen op rekening bestelde voor de situatie waarin zij indertijd verkeerde (ZZP met grillig inkomen) niet goed was.
- Betrokkene heeft thans een goede baan met navenant inkomen.

Op grond van alle genoemde omstandigheden oordeelt de Commissie, dat het thans nog laten voortduren van de registratie van de code 2 in strijd is met het proportionaliteitsbeginsel. De op dit moment bekende feiten duiden erop dat sprake is geweest van een incident, dat betrokkene geen structurele wanbetaler is. Ongewijzigde instandhouding van de registratie zou betekenen dat de negatieve registratie nog tot 2022 in het register zou zijn opgenomen en dat staat – gelet op de genoemde omstandigheden - niet in redelijke verhouding tot de omvang en de duur van de niet nagekomen betalingsverplichting, mede gelet op het doel dat de registratie dient. Code 2 moet daarom ook worden verwijderd.

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. De Commissie beslist voorts 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.