

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.15 d.d. 17 mei 2018 te Amsterdam (mr. H.M. Patijn, mr. C.P. Bleeker, A.C. Juffermans, 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 23 april 2018 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een aflopend krediet met contractnummer *****066. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 2 maart 2017. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd. De betrokkene vordert een bedrag aan materiële schadevergoeding ad EUR 2.270.

De betrokkene heeft zijn klacht als volgt toegelicht.

Bij het aanvragen van een lening voor zijn bedrijf, bleek de registratie bij het BKR. Het zou gaan om een lening voor een bankstel van [X], die betrokkene niet zou hebben afgelost. Betrokkene stelt primair dat nimmer een lening is verstrekt. Dat kon volgens betrokkene ook niet omdat er al een lening geregistreerd stond voor een zakelijke auto. Betrokkene stelt dat hij bij het afhalen van het bankstel contant heeft betaald, dat staat ook op de bon. Betrokkene stelt voorts nimmer op de hoogte te zijn gesteld van registratie bij BKR. Als reactie op de klacht van betrokkene werd hij gebeld met de mededeling dat er diverse brieven zijn gestuurd waarop hij niet had gereageerd. Betrokkene stelt geen enkele brief te hebben ontvangen. Een medewerker van de deelnemer kwam erachter dat het adres van betrokkene onjuist in het systeem van de deelnemer stond. Huisnummer 23 in plaats van 22. De deelnemer wil verder niet helpen en kan alleen een (H) melden, als betrokkene begint met betalen. Betrokkene stelt dat sprake is van chantage. Betrokkene heeft al betaald en hij gaat niet dubbel betalen. Wellicht heeft een medewerker van [X] het geld gebruikt voor eigen gewin. Betrokkene vraagt zich af waarom er geen bevestiging is van [X] dat het bankstel contant is betaald. Dat zou aantonen dat er geen lening is afgesloten voor het bankstel. Betrokkene wil de hypotheek

die hij samen met zijn ex-partner heeft omzetten op zijn naam, maar de registratie staat daaraan in de weg.

Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene geschokt. Betrokkene stelt het bankstel netjes betaald te hebben en heeft diverse malen contact gehad met de vestiging van [X]. Documenten tonen dit aan. Betrokkene had geen weet van een lopende kredietovereenkomst. Betrokkene benadrukt dat hij van de deelnemer zelf, toen hij de overeenkomst wilde annuleren, hoorde dat de overeenkomst niet kon worden aangegaan omdat betrokkene al een kredietovereenkomst had voor een zakelijke auto. Hiervan heeft betrokkene een gesprekopname. De administratiefout op de kassabon is, wat betrokkene betreft, geen fout maar een automatisch gegenereerde kassabon die betrokkene ontving bij betaling. Betrokkene zal juridische stappen ondernemen om het correct en op een eerlijke manier te kunnen afronden.

3. Standpunt van de deelnemer

De deelnemer stelt dat zij via haar retailer, [X], een overeenkomst doorlopend krediet ([deelnemer] betaalplan) heeft verstrekt d.d. 4 maart 2016. Deze overeenkomst is door betrokkene en [X] ondertekend en na toetsing en verificatie van persoonsgegevens, is deze geaccepteerd en medeondertekend door de deelnemer. De totstandkoming van de overeenkomst was daarmee een feit en deze is gemeld bij BKR. De deelnemer stuurt kopie van de overeenkomst en SEPA incassomachtiging, alsmede kopieën van de bankpas van betrokkene en ID-kaart. Betrokkene stelt dat hij de overeenkomst geannuleerd heeft. Op grond van artikel 6 van de Algemene Voorwaarden van de deelnemer, diende betrokkene bij opzegging een aangetekende brief aan de deelnemer te sturen. Van bewijs dat de overeenkomst zou zijn geannuleerd is niet gebleken. Het proces van aanvraag en goedkeuring van een goederenkrediet met een maximum van EUR 5.000 is dat de aanvraag door de retailer online wordt doorgevoerd in de [deelnemer]-omgeving. Dat geldt ook voor de persoonsgegevens en inkomsten- en lastengegevens van betrokkene. Na akkoord wordt de aanvraag goedgekeurd. De deelnemer verstrekt dan een goedkeuringsnummer aan de retailer. Vanaf dat moment is het krediet verstrekt. Betaling van de aankoop geschiedt dan met het krediet. Het goedkeuringsnummer wordt vermeld op alle documenten die met de aankoop verband houden. Na ondertekening door de deelnemer wordt een volledig ondertekend exemplaar aan de klant gestuurd. Zo is dat ook bij de betrokkene geschied. Betrokkene ontving naast de koopovereenkomst [X] van 4 maart 2016 de factuur/afleverbon van 15 juli 2016 en de kredietovereenkomst. De deelnemer heeft de gang van zaken bij deze aanvraag onderzocht. De contactpersoon van [X] heeft verklaard dat zij geen contante betaling heeft ontvangen van betrokkene voor de aankoop van het bankstel op 4 maart 2016. [X] verstrekt altijd een kassabon. Dat staat ook standaard op de factuur. De vermelding

contant/pin op de factuur van 15 juli 2016 berust op een administratieve fout. Het krediet was immers al verstrekt. [X] heeft geen kassabon verstrekt en betrokkene heeft deze ook niet als bewijs van betaling overgelegd. Als contant zou zijn betaald dan zou [X] tweemaal betaling hebben ontvangen, betrokkene zou dan rechtens de onverschuldigde betaling kunnen terugvorderen. Betrokkene heeft echter geen contact opgenomen met de vestiging van [X]. De registratie is correct, aldus de deelnemer. Vanaf 1 december 2016 heeft de deelnemer getracht te incasseren van de bankrekening. Deze incasso's zijn door betrokkene gestorneerd. De eerste storning was op 8 december 2016. De deelnemer heeft op 3 februari 2017 een vooraankondiging gestuurd. Betrokkene heeft verklaard dat het huisnummer op de koopovereenkomst niet juist is (23 in plaats van 22). Het foutieve huisnummer 22 stond zowel op de koopovereenkomst, als op de kredietovereenkomst en de incassomachtiging, die door betrokkene is getekend. De gevolgen van het niet ontvangen van belangrijke informatie is aan betrokkene zelf te wijten. De deelnemer stuurt kopie van het rekeningoverzicht. Betrokkene heeft geen enkele betaling gedaan, volgens de deelnemer.

De deelnemer stelt tot slot, dat zij niet bekend is met een gesprekopname tussen betrokkene en de deelnemer. Als daar sprake van is dan dient betrokkene dat nader te motiveren en als bewijs te overleggen. De deelnemer heeft voorts geen weet van een kredietovereenkomst voor een zakelijke auto. Dat zou ook niet in de weg staan aan een ander krediet. Niet de deelnemer maar [X] heeft verklaard dat de vermelding op de factuur een administratiefout was. Betrokkene beroept zich op een automatisch gegenereerde kassabon, maar deze wordt niet overgelegd.

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 CKI van een aflopend krediet met contractnummer *****066. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een A op 2 maart 2017. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

De Commissie is uitsluitend bevoegd uitspraak te doen in geschillen over onjuiste en/of onterechte registratie van gegevens bij het BKR. Zij oordeelt in beginsel niet over de rechtsgeldigheid van de vordering. Dat oordeel is voorbehouden aan de (overheids)rechter. Nu de betrokkene heeft betwist dat de deelnemer een vordering op hem heeft, moet de Commissie zich er summierlijk van vergewissen of er een vordering is.

Het bestaan van een vordering van de deelnemer op betrokkene acht de Commissie voorshands aannemelijk op grond van de volgende omstandigheden. Betrokkene heeft een overeenkomst getekend met de deelnemer voor een aflopend krediet voor het betalen van een bankstel bij [X]. Betrokkene stelt weliswaar dat hij deze overeenkomst binnen drie dagen heeft geannuleerd maar van die annulering heeft hij geen bewijsstukken. Betrokkene stelt voorts dat hij bij het afhalen van het bankstel contant heeft betaald. Op de factuur staat bij betaalmethode echter vermeld: “contant/pin”, waarbij het woord contant is onderstreept. Niet duidelijk is wie met de hand op de factuur heeft geschreven: “factuur is contant betaald” en wat daar precies mee is bedoeld maar betrokkene heeft ter zitting desgevraagd niet betwist dat niet uit te sluiten is dat deze opmerking in zijn eigen handschrift en dan van hem afkomstig is. De gespreksopname waarover betrokkene stelt te beschikken, waarin de deelnemer hem zou hebben gezegd dat het krediet is geweigerd, is niet overgelegd. Ter zitting heeft de advocate van betrokkene een getuigenverklaring voorgelezen van een persoon die bij het ophalen van het bankstel heeft gezien dat de betrokkene het bedrag ad EUR 3.500 betaalde in briefjes van EUR 50. Betrokkene is echter niet in het bezit van een kassabon die, volgens [X] altijd wordt verstrekt wanneer er contant of met pin is betaald. Betrokkene heeft overigens geen bewijs van de contante betaling door betrokkene overgelegd. Daartegenover staat een door de betrokkene getekende kredietovereenkomst en doorlopende machtiging voor automatische incasso. Ook bevindt zich bij de stukken de factuur d.d. 15 juli 2017 (pagina 1 van 2) waarop staat: “betaling via [deelnemer]”. De deelnemer heeft gesteld dat [X] heeft verklaard geen contante betaling te hebben ontvangen. Alles overziend gaat de Commissie er voorshands vanuit dat de deelnemer een vordering op betrokkene heeft middels het geregistreerde krediet.

Vervolgens oordeelt de Commissie over de registraties die in het geding zijn.

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 standaardbrieven en een kopie van het logboek 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 op 3 februari 2017 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. Dat daarop het verkeerde huisnummer stond ligt in de risicosfeer van

betrokkene. Het foute nummer stond in de overeenkomst en op de incassomachtiging. Het had op de weg van betrokkene gelegen om, indien dat huisnummer niet juist was, daarvan melding te maken aan de deelnemer. Gelet op het voorgaande is de registratie van de A conform de feiten en correct.

De registratie is technisch juist. De Commissie heeft vervolgens 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 hij niet kan dragen (overkreditering) 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 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.

De Commissie ziet echter geen aanleiding deze belangenafweging in het voordeel van betrokkene te laten slagen. Er zijn geen, althans onvoldoende, bijzondere omstandigheden gesteld om de A te schrappen vanwege disproportionaliteit. In die omstandigheden weegt het belang dat betrokkene tegen het risico van overkreditering en kredietaanbieders tegen het aangaan van een kredietovereenkomst met een schuldenaar die zijn verplichtingen niet is nagekomen moeten worden beschermd door handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van betrokkene om (nieuwe) leningen aan te kunnen gaan.

Op grond van het vorenstaande acht de Commissie het geschil ongegrond. Gezien de ongegrondheid van de klacht behoeft de vordering tot schadevergoeding geen nadere bespreking. De vordering tot schadevergoeding wordt ook afgewezen.

5. De beslissing

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