

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.19 d.d. 18 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 doorlopend krediet met contractnummer *****527. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 1 september 2015 en een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) op 29 september 2015. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 23 september 2016.

De betrokkene heeft haar klacht als volgt toegelicht.

De brieven van de deelnemer zijn gestuurd naar een oud adres van betrokkene, terwijl zij wel een adreswijziging heeft doorgegeven. Dat heeft zij telefonisch gedaan. De brieven zijn ongeveer een jaar na de verhuizing van betrokkene gestuurd, dus de adreswijziging had al verwerkt moeten zijn in de administratie van de deelnemer. Als zij de brieven had ontvangen, had zij de registratie kunnen voorkomen. De deelnemer stelt dat betrokkene zelf moet controleren of een adreswijziging is doorgevoerd. Betrokkene wil een huis kopen. Betrokkene legt een uittreksel uit de Gemeentelijke Basis Administratie persoonsgegevens over waaruit volgt dat zij tot juli 2014 op het adres in [X] heeft gewoond, daarna is zij verhuisd naar [Y]. Voorts legt betrokkene zelf kopieën over van brieven van de deelnemer d.d. 15 juli, 30 juli en 15 augustus 2015, gericht aan het adres in [X].

Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene met de stelling dat de brieven vanaf maart 2015 naar het oude adres zijn gestuurd van betrokkene, nadat zij de adreswijziging had doorgegeven. [Incassobureau] heeft zelf nooit contact opgenomen met betrokkene. Zij heeft dat zelf gedaan. Betrokkene stelt dat zij aan haar verplichting heeft voldaan door haar adreswijziging door te

geven. Zij heeft nadrukkelijk gevraagd of het zo voldoende was, wat werd bevestigd. Het is dus wel telefonisch aangenomen. Wellicht heeft een medewerker een fout gemaakt. Betrokkene erkent dat er moeilijke periodes waren waardoor schulden zijn opgebouwd. Daar is zij niet trots op maar het heeft niets te maken met de deelnemer. De schulden zijn allemaal netjes betaald en momenteel zijn er helemaal geen schulden meer. Betrokkene stelt dat als zij de brieven had gehad, zij aan haar verplichting had voldaan. Deze fout is niet haar schuld. Het is in strijd met redelijkheid en billijkheid.

3. Standpunt van de deelnemer

De deelnemer stelt dat de betrokkene op 21 oktober 2006 een [krediet] heeft afgesloten van EUR 1.000. De maandtermijn bedroeg EUR 25. Betrokkene gebruikte het krediet volledig, maar hield zich niet aan de betaalverplichting. De deelnemer stuurt op 19 augustus 2015 de vooraankondiging voor registratie van de A. Betrokkene lost de achterstand niet in. In de overeenkomst staat in artikel 13 dat de deelnemer een achterstand langer dan 90 dagen meldt in het CKI. De vordering is overgedragen aan het incassobureau en op 29 september 2015 is de vordering opgeëist. In april 2016 trof betrokkene een regeling met de deelnemer en in september 2016 is de schuld afbetaald. De deelnemer stelt dat zij nooit een telefonische adreswijziging accepteert. De deelnemer heeft geen adreswijziging in haar administratie aangetroffen. [Gemachtigde] schrijft in de brief van 5 januari 2017 dat betrokkene de rekening uit het oog was verloren en er wordt niet gesproken over niet ontvangen brieven. Uit het dossier blijkt dat betrokkene meerdere schuldeisers had waardoor zij niet altijd de mogelijkheden had om af te lossen. Er is geen sprake van disproportionaliteit. Er is sprake van een problematische schuldsituatie. Slechts het willen kopen van een huis is geen grond om de registratie te verwijderen vanwege disproportionaliteit.

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 doorlopend krediet met contractnummer *****527. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een A op 1 september 2015 en een code 2 op 29 september 2015. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 23 september 2016.

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. De betrokkene heeft kopieën overgelegd van brieven waaruit voldoende is gebleken dat de deelnemer op 15 augustus 2015 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. Dat de brief aan een oud adres is gestuurd, doet aan het voorgaande niet af. De betrokkene heeft haar gewijzigde adres volgens haar eigen verklaring telefonisch doorgegeven en niet schriftelijk. Dat is op grond van de algemene voorwaarden van de deelnemer niet toereikend. Betrokkene stelt voorts dat zij via internet de adreswijziging heeft opgegeven, maar zij legt daarvan geen bewijs over. Betrokkene heeft, gelet op het voorgaande, niet aannemelijk gemaakt correct haar adreswijziging te hebben doorgegeven. Het niet ontvangen van belangrijke post van de deelnemer ligt daarmee in haar risicosfeer. Hiermee is de registratie van de A conform de feiten en correct.

De vordering is overgedragen aan de deurwaarder en opgeëist, hiermee is code 2 eveneens 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 zij 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 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.

Ten aanzien van deze afweging van belangen overweegt de Commissie als volgt.

In het voordeel van betrokkene speelt dat zij thans een stabiel inkomen heeft, samen met haar partner, en daarvan kan sparen. Voorts is positief dat zij in 2016 zelf contact heeft opgenomen met het incassobureau en de openstaande vordering daarna binnen vijf maanden heeft betaald. Betrokkene heeft voorts een belang gesteld bij schrapping van de registratie, namelijk het kunnen

kopen van de huurwoning tegen de huidige taxatiewaarde. Daartegenover staat onmiskenbaar vast dat betrokkene nog in 2015 betalingsproblemen kende, en niet in staat was aan haar lopende verplichtingen te voldoen. Zij heeft zich niet als een goed debiteur gedragen door geen contact op te nemen met de deelnemer toen de betalingsproblemen zich aandienden en contact te blijven onderhouden met de deelnemer toen zij verhuisde. Hoewel betrokkene onbetwist stelt vervelende persoonlijke omstandigheden te hebben gehad in de betreffende periode, moet zij op de hoogte zijn geweest van het bestaan van de schuld, en voor zover zij dat niet was, zoals zij stelt, heeft zij dat zelf veroorzaakt door te verhuizen zonder op adequate wijze een adreswijziging op te geven. Alles tegen elkaar afwegende oordeelt de Commissie dat de belangenafweging niet in het voordeel van betrokkene slaagt en dat de registratie niet disproportioneel is. De klacht zal worden afgewezen.

5. De beslissing

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