

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.23 d.d. 12 juni 2018 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, mr. H.M. Patijn, A.A.M. Beijersbergen van Henegouwen, 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 28 mei 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 overig obligo met contractnummer *****351. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 23 augustus 2007, een herstelmelding (H) op 27 januari 2017, een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) op 19 december 2007 en een bijzonderheidscode 3 (bedrag van EUR 250 of meer is afgeboekt) op 2 juni 2008. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 26 april 2017.

De betrokkene heeft zijn klacht als volgt toegelicht.

Betrokkene stelt dat hij in 2007 in de veronderstelling was dat een derde het openstaande bedrag zou overmaken. Betrokkene woonde toen in Frankrijk. De deelnemer was niet op de hoogte van de woon- en verblijfplaats van betrokkene zodat hij geen bericht heeft ontvangen over de achterstand. Toen betrokkene in 2016 terugkeerde naar Nederland en hij met zijn vrouw een huis wilde kopen kwam hij achter de registratie. Hij heeft direct contact opgenomen met de deelnemer en de vordering voldaan. Betrokkene betuigt spijt van het feit dat hij de rekening niet op de juiste wijze heeft afgesloten destijds. Zijn situatie is nu heel anders. Hij is getrouwd, heeft een dochter en hij en zijn vrouw hebben een vaste baan. Hun gezamenlijk inkomen is rond de EUR 145.000 plus EUR 50.000 aan spaargeld en EUR 28.000 aan aandelen.

Naar aanleiding van het verweer van de deelnemer stuurt de betrokkene concrete stukken toe ten bewijze van de beoogde aankoop van een woning. Ondanks uitleg aan [bank] over de achtergrond

van de BKR registratie is de hypotheek geweigerd vanwege de registratie. Bij meerdere banken krijgt betrokkene hetzelfde antwoord. Betrokkene stelt dat hij voldoende heeft bewezen dat hij een eigen vermogen heeft opgebouwd, geen schulden heeft gemaakt of een negatief saldo heeft gehad welke tot een negatieve registratie zou leiden in de laatste jaren. De belangen van zijn gezin zijn voldoende zwaarwegend om de registratie te verwijderen. Betrokkene erkent zijn eigen verantwoordelijkheid met betrekking tot het saldo op de rekening. Hij heeft zodra hij wist van het openstaande bedrag, direct actie ondernomen om het bedrag over te maken zonder vragen te stellen over rentepercentages of uitleg over incassokosten.

3. Standpunt van de deelnemer

De deelnemer stelt dat de betrokkene op 3 januari 2003 een [betaalrekening] heeft geopend met een roodstandfaciliteit van EUR 750. Op 22 april 2007 ontstond een ongeoorloofde overstand van EUR 20,85. De totale roodstand was daardoor EUR 770,85. De deelnemer heeft betrokkene hierover aangeschreven. De rekening werd niet aangezuiverd en de kredietlimiet werd ingetrokken. Betrokkene werd verzocht het totale saldo te voldoen. Betrokkene gaf geen gehoor. Op 16 juli 2007 heeft de deelnemer de vooraankondiging voor BKR registratie gestuurd. Het debetsaldo was toen EUR 804,59. Op 23 augustus 2007 is de A gemeld. De bank kan geen kopieën van de verstuurd brieven overleggen. Wel worden een actielijst en modelbrieven overgelegd. Op 19 december 2007 is de vordering (toen EUR 840,08) overgedragen aan het incassobureau en gemeld met code 2. Op 2 juni 2008 was betrokkene onvindbaar en is de vordering afgeboekt. Dit is gemeld met code 3. Op 27 januari 2017 heeft betrokkene de volledige schuld (EUR 1.933,39) aan de deelnemer voldaan. De deelnemer heeft een H gemeld. Op 26 april 2017 is de rekening door betrokkene opgeheven, waarna de einddatum is gemeld. De registratie is technisch juist. De betrokkene heeft de deelnemer niet op de hoogte gebracht van zijn verhuizing. Dat hij de brieven niet heeft ontvangen, is voor zijn rekening en risico. De registratie is niet disproportioneel. De deelnemer weet niet welk concreet belang betrokkene stelt voor verwijdering van de registratie. Hij wenst een woning te kopen, echter van een concreet beoogde aankoop is niet gebleken. Betrokkene is kort voor het ontstaan van de achterstand naar het buitenland vertrokken, zonder een adreswijziging door te geven en heeft na zijn vertrek nooit geverifieerd of het volledige debetsaldo aan de deelnemer was betaald en de rekening daadwerkelijk was opgeheven door de persoon die hij daarvoor opdracht zou hebben gegeven. Voorts is het niet onmogelijk met een registratie een hypothecaire geldlening te krijgen. Ook van gezinsuitbreiding is nog geen sprake. Een verhuizing is daardoor niet direct noodzakelijk. De stelling dat betrokkene zijn kapitaal niet juist kan inzetten, is niet onderbouwd. Het genoemde bedrag ad EUR 73.920 is niet toegelicht. De belangen van betrokkene zijn onvoldoende zwaarwegend om de registratie te verwijderen.

De deelnemer stelt tot slot dat ondanks dat sprake is van een beoogde aankoop van een woning, zij haar standpunt handhaaft. Sinds de herstelmelding op 27 januari 2017 is nog niet één jaar verstreken. Voorts wijst de deelnemer op de website van [bank] waaruit blijkt dat een negatieve registratie niet per se betekent dat een hypotheekaanvraag wordt afgewezen.

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 CKI van een overig obligo met contractnummer *****351. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een A op 23 augustus 2007, een H op 27 januari 2017, een code 2 op 19 december 2007 en een code 3 op 2 juni 2008. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 26 april 2017.

De deelnemer heeft de correspondentie gestuurd naar het bij haar bekende adres. Zij ontving brieven niet als onbestelbaar retour. Ter zitting heeft de betrokkene verklaard dat zijn moeder op dat adres woonde. Betrokkene had weinig contact met zijn moeder en zij heeft hem niet ingelicht over brieven van de deelnemer. De betrokkene heeft de brieven later gevonden op zolder. De betrokkene heeft aan de deelnemer geen adreswijziging gestuurd. Hiermee ligt het feit dat hij belangrijke post van de deelnemer niet heeft ontvangen, in zijn risicosfeer.

De Commissie acht aannemelijk dat de deelnemer de vooraankondiging voor registratie van de A heeft verzonden en dat de vordering is opgeëist.

De deelnemer heeft de vordering intern afgeboekt en gemeld met een code 3.

Op grond van het Algemeen Reglement BKR dient een deelnemer een code 3 te registreren als de deelnemer een bedrag ad EUR 250 of meer afboekt. De deelnemer heeft een interne afboeking gedaan en deze gemeld met code 3 op 2 juni 2008. Op het moment dat betrokkene bekend werd met de openstaande vordering heeft hij het bedrag alsnog volledig voldaan, in januari 2017. De deelnemer heeft dit aangegeven door een herstelmelding (H) te registreren en een werkelijke einddatum toen de rekening werd opgeheven in april 2017. De deelnemer stelt zich op het standpunt dat aldus voldoende duidelijk is voor andere kredietverleners dat de vordering na afboeking niettemin in zijn geheel is voldaan. Zoals in eerdere beslissingen aangegeven, deelt de Commissie niet het standpunt dat deze wijze van registratie voldoet aan de wettelijke eisen van juistheid en

nauwkeurigheid dat deelnemers en betrokkenen hun gedrag daarop kunnen afstemmen. De huidige website van BKR vermeldt in dit opzicht het volgende. Een code 3 kan twee betekenissen hebben namelijk afboeking of kwijtschelding: (1) afboeking: bij een afboeking besluit de kredietverstrekker om het dossier voorlopig te laten rusten. Binnen een termijn van 5 jaar moet de kredietverstrekker u wel aanschrijven anders gaat de verjaring in. Zij melden dan een code 3 ZONDER einddatum. Of (2) kwijtschelding: bij een kwijtschelding wordt afgesproken dat er een bepaald bedrag voldaan moet worden en een bedrag wordt kwijtgescholden. De kredietverstrekker meldt dan een code 3 MET einddatum. Er zijn dan geen financiële verplichtingen meer op dit krediet.

De gemiddelde lezer van deze passage ziet niet dat ondanks een 3 een vordering toch in zijn geheel kan zijn betaald. Hiernaast is nog van belang dat code 3 anders dan andere registraties afhankelijk is van de subjectieve inschatting van de deelnemer. In deze gevallen is er doorgaans eerst een achterstand en wordt een A geregistreerd, bij niet-betaling wordt de gehele vordering opgeëist en een 2 geregistreerd. De betrokkene zal dat bedrag niet ineens kunnen betalen. Er ontstaan zodanige betalingsproblemen dat de deelnemer verwacht de vordering niet in zijn geheel te kunnen innen. De vordering wordt daarom, mede op boekhoudkundige gronden afgeboekt, er wordt een code 3 geregistreerd, maar tegelijkertijd zal de deelnemer zelf of via een incassobureau proberen via een betalingsregeling de vordering alsnog in zijn geheel te laten voldoen. De betalingsregeling wordt vervolgens wel of niet netjes nagekomen en tenslotte is de gehele vordering betaald en komt er naast de datum van de 3 een einddatum. Het afboekingsbeleid en de bijbehorende plaatsing van code 3 berust derhalve louter op de beoordelingsvrijheid van de deelnemer en wordt mede door interne boekhoudkundige motieven bepaald. Code 3 is dus, anders dan andere registraties die op voor derden waarneembare objectieve feiten zijn gebaseerd, afhankelijk van de subjectieve inschatting van de deelnemer en moet, ook al omdat die zulke ernstige gevolgen voor betrokkene heeft, kritisch worden bekeken. De Commissie oordeelt dan ook dat als de vordering hoe dan ook (al dan niet conform een afbetalingsregeling) is afbetaald, de code 3 moet worden verwijderd, omdat er op dat moment niet meer is afgeboekt.

Met betrekking tot de H en de werkelijke einddatum oordeelt de Commissie dat door het voldoen van de vordering er geen sprake meer was van een krediet. De kredietfaciliteit was reeds in 2007 ingetrokken. De werkelijke einddatum dient daarom te worden aangepast naar de datum van de H, te weten 27 januari 2017. Op een beëindigde overeenkomst kan geen H worden gemeld. De H moet daarom worden geschrapt.

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 hij 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 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. In het voordeel van betrokkene speelt het feit dat de registratie in kwestie de enige negatieve registratie op zijn naam is en dat de overschrijding van de limiet een beperkt bedrag betrof. Voorts zijn er concrete afwijzingen van financieringsaanvragen, waarmee betrokkene zijn belang voor schrapping van de registratie heeft aangetoond, en heeft betrokkene na terugkomst uit het buitenland het gehele bedrag voldaan. In zijn nadeel werkt echter het feit dat hij is vertrokken naar het buitenland zonder de deelnemer op de hoogte te stellen van zijn adres. Hij heeft de post ook niet laten duursturen. Dat hij post van de deelnemer daardoor niet heeft ontvangen, ligt daarmee in zijn risicosfeer. Hoewel betrokkene gehouden is aan de algemene voorwaarden van de deelnemer, heeft hij geen controle gehouden over zijn rekening, ook niet nadat hij contant een bedrag aan een bekende had gegeven ter voldoening van de openstaande schuld. De (lange) duur van de registratie is te wijten aan betrokkene zelf. Nadat hij zijn bekende contant geld had gegeven om de openstaande schuld te betalen, had hij kunnen controleren of de schuld was voldaan. Door die controle na te laten, is de schuld nog vele jaren onbetaald gebleven. Alles bij elkaar genomen weegt het belang dat de betrokkene en kredietaanbieders moeten worden beschermd door handhaving van de registratie zwaarder dan het belang van betrokkene om (nieuwe) leningen aan te kunnen gaan.

5. De beslissing

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkene (gedeeltelijk) gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de H en code 3 te verwijderen. De werkelijke einddatum moet worden aangepast naar 27 januari 2017. Voorts beslist de Commissie gezien de (gedeeltelijke) 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.