

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.25 d.d. 11 juli 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 11 juni 2018 te Amsterdam.

De betrokkene is niet ter zitting verschenen.

De deelnemer 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 overig obligo met contractnummer ****953. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 31 augustus 2016. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

De betrokkene heeft zijn klacht als volgt toegelicht.

De betrokkene is het niet eens met de registratie van de A. Hij stelt dat het een zeer geringe overschrijding van het beschikbare limiet (al vanaf 1991) van groot EUR 6.803 gedurende drie maanden betrof van maximaal EUR 163,97. In die periode had betrokkene geen of zeer weinig inkomsten. Betrokkene heeft in 2012 zijn zelfstandige onderneming gestaakt. Hij stelt dat de deelnemer hem de wettelijke nazorg niet heeft gegeven. Betrokkene heeft voorts in mei 2016 al aangegeven dat hij een betaalregeling wilde, maar dit is nooit in behandeling genomen door de deelnemer. De eerstvolgende reactie kwam van het incassobureau dat zij hem bij het BKR wilde registreren en dat zij een rekening van EUR 847 als uitwinningkosten van de bankrekening heeft geïncasseerd. Uiteindelijk is een regeling getroffen waar betrokkene zich netjes aan houdt.

Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat er geen sprake is van een hypotheekaanvraag. Betrokkene bewoont een huurwoning. Er is sprake van standaardisatie in het antwoord van de deelnemer. De deelnemer gaat niet in op haar handelswijze en die van [X]. Betrokkene vraagt zich af waarom niet. Hij is niet geïnformeerd over machtiging van [X]. Het steekt

hem met name dat de kosten direct zijn geïncasseerd. Pas na herhaaldelijk verzoek kreeg hij een specificatie. Wat betreft ontvankelijkheid gaat betrokkene ervan uit dat de Commissie daarover oordeelt en dat als de klacht niet-ontvankelijk was geweest, hij dat direct had gehoord en niet de bijdrage had hoeven betalen. De deelnemer heeft betrokkene niet gewezen op het bestaan van de Commissie. Post werd naar een oud adres gestuurd, terwijl betrokkene stelt een adreswijziging te hebben doorgegeven. De deelnemer heeft haar zorgplicht geschonden. Het betaalverloop is altijd goed geweest. Het gaat om een geringe hoogte van het bedrag en de duur van de overschrijding. Het is per direct omgezet naar een BKR registratie, zonder een reactie te geven op een aflosvoorstel of betrokkene uit te nodigen voor een gesprek.

3. Standpunt van de deelnemer

De deelnemer stelt primair dat de klacht niet-ontvankelijk is. Betrokkene is al geruime tijd op de hoogte van de registratie. Op 8 februari 2017 heeft [X] hem bericht niet over te gaan tot verwijdering. Meer dan twee maanden zijn verstreken voordat betrokkene zijn klacht bij de Commissie heeft ingediend. Subsidiar is de klacht ongegrond. De vooraankondiging voor registratie van de A d.d. 19 juli 2016 wordt bij het klachtschrift overgelegd. Er loopt een betalingsregeling die door betrokkene wordt nagekomen. Zodra deze voldaan is, wordt een einddatum gemeld.

De deelnemer stelt tot slot dat zij zich in haar verweer heeft beperkt tot een reactie over de BKR registratie omdat dit in hoofdzaak het geschil is. Vragen over hoe het dossier is behandeld wil de deelnemer separaat beantwoorden. De deelnemer stelt dat betrokkene vooraf voldoende is geïnformeerd over de overdracht van zijn dossier aan [X] en het feit dat dit kosten met zich mee zou brengen. De deelnemer stuurt kopie van een brief d.d. 5 juli 2016. De deelnemer biedt excuses aan voor de verwarring over de hypotheek. Om haar moverende redenen heeft de deelnemer het betalingsvoorstel van betrokkene afgewezen. Zowel de deelnemer als [X] hebben betrokkene gewaarschuwd dat de ongeoorloofde overstand kon leiden tot een BKR registratie. De deelnemer stuurt kopie van vooraankondigingen d.d. 20 juni 2016 en 19 juli 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 CKI van een overig obligo met contractnummer ****953. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een A op 31 augustus 2016. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

Met betrekking tot de ontvankelijkheid van de klacht oordeelt de Commissie als volgt.

De deelnemer stelt dat de klacht niet ontvankelijk is. Artikel 6 lid 4 van het Reglement Geschillencommissie BKR bepaalt dat de Commissie een klacht in behandeling neemt nadat BKR en/of de deelnemer een schriftelijke uitspraak heeft/hebben gedaan, inhoudende het niet voldoen aan het verzoek of een gedeelte van het verzoek van betrokkene, en betrokkene binnen twee maanden nadien een klacht bij de Geschillencommissie aanhangig heeft gemaakt. Voorts, rust op de deelnemer de verplichting om de betrokkene te wijzen op de mogelijkheid om binnen twee maanden nadat zij de klacht heeft afgewezen bij de Geschillencommissie een klacht in te dienen. Uit de stellingen van de deelnemer kan niet worden opgemaakt dat zij aan deze verplichting heeft voldaan. De klacht is derhalve ontvankelijk.

De Commissie is uitsluitend bevoegd uitspraak te doen in geschillen over onjuiste en/of onterechte registratie van gegevens bij het BKR. De overige door de betrokkene ingediende klachten die geen betrekking hebben op de registratie zullen derhalve niet door de Commissie worden behandeld.

Op de betaalrekening van betrokkene is in april 2016 een overschrijding ontstaan van de kredietlimiet van EUR 160,27. Doordat betrokkene de rekening niet tijdig aanzuiverde is de kredietlimiet bij brief d.d. 19 juli 2016 opgezegd. Het uitstaande saldo bedroeg toen EUR 6.930,81. De betrokkene heeft de schuld afbetaald met een betalingsregeling.

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 op 19 juli 2016 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. De registratie van de A is daarmee conform de feiten en correct. De brief is gestuurd naar het huidige adres van de betrokkene. Eerdere correspondentie heeft de betrokkene niet bereikt omdat de deelnemer de volgens betrokkene door hem verstuurd adreswijziging van 1 maart 2015 niet heeft ontvangen en dus niet in haar administratie heeft verwerkt. De deelnemer stelt verder dat de

betrokkene ook telefonisch op 6 juni 2016 en per email op 20 juni 2016 over de overstand is geïnformeerd. Voorts had betrokkene toegang tot internetbankieren waardoor hij zijn rekening kon inzien en op de hoogte kon zijn van de overschrijding van het krediet.

De registratie is technisch juist.

De door de betrokkene gestelde bijzondere omstandigheden wegen vervolgens 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 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.

De Commissie ziet onvoldoende aanleiding de belangenafweging in het voordeel van betrokkene te laten slagen. Hoewel de overschrijding van de limiet een gering bedrag betrof, heeft deze overschrijding vijf maanden bestaan. Betrokkene was op de hoogte van de betalingsverplichting althans behoorde dat te zijn omdat hij op verschillende manieren daarvan kon kennisnemen. Betrokkene heeft voorts niet aangetoond dat hij een concreet belang heeft bij verwijdering van de registratie. De Commissie oordeelt daarom dat de registratie niet disproportioneel is. De klacht wordt ongegrond verklaard.

5. De beslissing

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