

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.26 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.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

De gemachtigde maakt namens de betrokkene bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een verzendhuis krediet met contractnummer ****500. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 2 mei 2013. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

De gemachtigde van de betrokkene heeft de klacht als volgt toegelicht.

Het krediet is buiten medeweten van betrokkene afgesloten door zijn dochter, welke op dat moment onder curatele was gesteld. De dochter heeft een vals account aangemaakt op naam van betrokkene. Zij heeft wel een ander emailadres gebruikt. Voorts is een foutief woonadres opgegeven. Niet het adres van betrokkene maar het adres van de dochter. De goederen zijn op dat adres afgeleverd. Betrokkene heeft niet opgemerkt dat het krediet op zijn naam kwam te staan.

Op het verweer van de deelnemer reageert de gemachtigde van de betrokkene met de ontkenning te zijn aangeschreven door de deelnemer. Betrokkene heeft geen overeenkomst gesloten met [verzendhuis]. Zijn dochter wel, maar met misbruik van de identiteit van betrokkene. Doordat het afleveradres niet het adres van betrokkene was, was betrokkene niet op de hoogte van dit misbruik. Al op 9 juli 2013 is aan de deelnemer meegedeeld dat de dochter onder curatele was gesteld. Naar aanleiding van dit bericht had de deelnemer al kunnen ontdekken dat sprake was van misbruik, zij had in ieder geval een deelnemersonderzoek kunnen starten. Betrokkene betwist ten stelligste dat hij een verzoek heeft ingediend voor een betalingsregeling op zijn naam. De deelnemer moet dat

aantonen. De dochter van betrokkene heeft een verstandelijke beperking en betrokkene zal daar nooit misbruik van maken om onder zijn betalingsverplichting uit te komen.

3. Standpunt van de deelnemer

De deelnemer stelt dat [verzendhuis] ruim voor het faillissement de A met datum 2 mei 2013 heeft gemeld, conform het Algemeen Reglement BKR. [Verzendhuis] heeft toentertijd betrokkene meermaals aangeschreven tot betaling. Betrokkene heeft daar geen gehoor aan gegeven.

Betrokkene is ervan op de hoogte gesteld dat de achterstand werd gemeld bij BKR. [Verzendhuis] had geen enkele reden om te vermoeden dat de bestelling zou zijn geplaatst door iemand anders dan betrokkene. Daarnaast is niet van belang dat gebruik is gemaakt van een afwijkend bezorgadres. Men krijgt de keuze om het product elders te laten bezorgen. Ook is het mogelijk om je factuur naar een ander adres te laten sturen dan het afleveradres. Niet is gebleken dat de registratie onterecht zou zijn gedaan. Betrokkene heeft op 16 september 2014 een verzoek tot een betalingsregeling gedaan (EUR 30 per maand). Deze regeling is hij niet nagekomen. Het zou te simpel zijn om te stellen dat iemand anders het krediet is aangegaan om zo onder de verplichtingen uit te komen. De deelnemer houdt het erop dat betrokkene de overeenkomst met [verzendhuis] is aangegaan. De klacht is ongegrond.

Tot slot stuurt de deelnemer kopie van een notitie waaruit volgt dat betrokkene online een betalingsregeling heeft verzocht.

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 verzendhuis krediet met contractnummer ****500. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een A op 2 mei 2013. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

Deze zaak draait om de vraag of het geregistreerde contract met daarbij de A codering is aangegaan door de betrokkene, dan wel door iemand anders (de dochter van betrokkene). De Commissie oordeelt daarover als volgt.

Betrokkene heeft gemotiveerd gesteld dat niet hij, maar zijn dochter het contract op naam van hem is aangegaan. Betrokkene wijst er onder meer op dat alle correspondentie en alle bestellingen niet

naar zijn adres zijn gestuurd, maar naar het adres van zijn dochter. Betrokkene heeft voorts verklaringen in het geding gebracht van de curator van zijn dochter waarin staat dat de dochter nog steeds bestellingen plaatst, die zij niet mag doen. Betrokkene heeft ook een verklaring in het geding gebracht waarin de geestelijke stoornis van zijn dochter wordt beschreven. De Commissie heeft geen reden te twijfelen aan de juistheid van beide verklaringen ook niet omdat de deelnemer deze niet heeft bestreden.

De deelnemer kan geen overeenkomst overleggen die zij met betrokkene heeft gesloten, noch informatie verstrekken over de wijze waarop die overeenkomst tot stand is gekomen. De deelnemer beschikt ook niet over bewijs van verzending van de reglementair verplichte vooraankondiging. Het enige bewijs dat de deelnemer aanvoert voor haar stelling dat betrokkene het contract wel is aangegaan, is een online verzoek tot een betalingsregeling. Betrokkene heeft ter zitting echter betwist dat hij dat is geweest, omdat willekeurig welke naam onder dat betalingsverzoek kan worden geschreven zonder dat die identiteit wordt getoetst en geverifieerd.

Vanwege het geheel ontbreken van een dossier is de Commissie niet in staat te toetsen of de registratie nog wel juist en actueel is. De deelnemer handelt hierdoor (onder meer) in strijd met artikel 5 lid 1 onder d van de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Om die reden acht de Commissie de gegevensverwerking in casu in strijd met deze verordening en moet het contract op naam van betrokkene in zijn geheel worden geschrapt.

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 registratie van het verzendhuis krediet te verwijderen. Voorts beslist de Commissie 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.