

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.07 d.d. 20 maart 2018 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, A.A.M. Beijersbergen van Henegouwen, mr. H.M. Patijn, 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.

Op eensluidend verzoek van partijen heeft de Commissie besloten tot schriftelijke afdoening van het geschil (artikel 13 lid 2 Reglement).

### **2. Standpunt van de betrokkene**

De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een aflopend krediet met contractnummer \*\*\*\*\*880. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 3 maart 2017 en een herstelmelding (H) op 27 juli 2017. De overeenkomst staat in het CKI als nog niet beëindigd.

De betrokkene heeft zijn klacht als volgt toegelicht.

Het BKR weigert op herhaald verzoek van de deelnemer de A te verwijderen. Betrokkene heeft geen vooraankondiging voor de registratie ontvangen. Op 23 maart 2017 heeft de deelnemer aan betrokkene gemeld dat zij het BKR heeft verzocht de A te verwijderen. BKR heeft dat verzoek afgewezen. Op 30 mei 2017 is nogmaals een afwijzing ontvangen. Betrokkene heeft geen afschrift ontvangen van de verzoeken van de deelnemer aan BKR noch van de afwijzingen. De deelnemer heeft erkend dat zij geen vooraankondiging heeft verstuurd.

### **3. Standpunt van de deelnemer**

De deelnemer stelt dat de betrokkene met mevrouw [X] in november 2015 een aflopend krediet (persoonlijke lening) heeft afgesloten bij de deelnemer. Destijds is een betalingsachterstand ontstaan en deze is gemeld bij het BKR. De deelnemer stuurt kopie van de overeenkomst. Betrokkene heeft vrijwel direct na het afsluiten van de overeenkomst diverse keren betalingsachterstanden gehad. Er is veelvuldig telefonisch en schriftelijk contact geweest. Van januari 2016 tot augustus 2016 was er constant één maand achterstand (EUR 194,65). Automatische incasso's werden gestorneerd. Af en toe vond een handmatige betaling plaats nadat herinneringen en aanmaningen door de deelnemer

zijn gestuurd. Op 8 december 2016 is er wederom één maand achterstand, op 2 februari 2017 is dat twee maanden en op 3 maart 2017 drie maanden (= EUR 583,96). Toen is de A gemeld. Op 9 maart wordt EUR 25 overgemaakt door betrokkene. Op 24 maart vindt er betaling plaats van EUR 194,65 en op 25 april 2017 EUR 364,31, waarmee de achterstand is ingelopen. Er ontstaan wederom betalingsachterstanden in mei en in juli weer twee maandtermijnen. In augustus weer een termijn en op 2 september weer een termijn. De deelnemer kan geen vooraankondiging overleggen voor de registratie van de A in maart 2017 en erkent dat deze niet is gestuurd. Het behoort wel tot de standaardprocedure maar heeft in deze zaak niet plaatsgevonden. De deelnemer stelt dat zij niet aan het Algemeen Reglement heeft voldaan en dat de A moet worden verwijderd. De deelnemer heeft tweemaal het verzoek aan BKR gedaan, maar dat is afgewezen met verwijzing naar artikel 25 lid 3 t/m 5 van het Algemeen Reglement BKR. De deelnemer verzoekt de Commissie dat als de klacht gegrond wordt verklaard, de bijdrage in de behandelingskosten (EUR 50) dan niet door haar vergoed dient te worden, maar door het BKR zelf.

#### **4. Beoordeling van het geschil**

Uit de stukken is het volgende komen vast te staan.

De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI van een aflopend krediet met contractnummer \*\*\*\*\*880. De registratie wordt gekenmerkt door een A op 3 maart 2017 en een H op 27 juli 2017. De overeenkomst staat in het CKI als nog niet beëindigd.

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 deelnemer kan niet aantonen dat de vooraankondiging is verzonden. Zij heeft erkend dat zij dat verzuimd heeft. Hierdoor is de betrokkene niet in de gelegenheid gesteld de melding van de A te voorkomen. Het verzoek om de A te schrappen heeft zij voorgelegd aan het BKR. Het BKR heeft het verzoek afgewezen met de stelling dat betrokkene de A toch niet had kunnen voorkomen, ook al had hij de vooraankondiging ontvangen.

De Commissie is van oordeel dat de A daarom dient te worden geschrapt. Niet is gesteld of gebleken dat betrokkene de registratie van de A niet zou hebben kunnen voorkomen als hij de vooraankondiging wel zou hebben ontvangen. Hoewel het betalingsgedrag van betrokkene voor

melding van de A grillig was is er niet eerder een registreerbare achterstand is ontstaan en heeft hij de gehele achterstand vier maanden na de melding van de A ingelopen. Dientengevolge zal ook de H 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 A + H 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.