

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.02 d.d. 8 maart 2019 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, mr. H.M. Patijn, A.C. Juffermans).

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.

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- klaagschrift met bijlagen d.d. 28 september 2018;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 15 oktober 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 23 oktober 2018;
- reactie deelnemer d.d. 27 november 2018;
- (ongedateerde) brief van betrokkene ontvangen op 30 november 2018;
- reactie betrokkene d.d. 5 december 2018;
- reactie deelnemer d.d. 17 december 2018.

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 25 februari 2019 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

2.1. De registratie is ontstaan door financiële moeilijkheden in het verleden. Betrokkene wil een hypotheek afsluiten maar dat gaat niet met deze registratie. In 2013 is betrokkene gescheiden om zijn leven weer op orde te krijgen. In 2014 heeft hij met behulp van een lening van zijn werkgever alle schuldeisers benaderd om betaalafspraken te maken. De lening is afgelost via zijn salaris. In 2015 was alles terugbetaald en was betrokkene aflossingsvrij. Betrokkene wil met zijn huidige vrouw het huis van zijn oma kopen en heeft een hypotheek nodig van EUR 250.000. Op zijn basissalaris is dit geen probleem. Communicatie met de deelnemer was complex waardoor het lang heeft geduurd voordat de vordering betaald kon worden. Betrokkene heeft veel tijd en energie erin gestoken om het op te lossen met de deelnemer, maar de deelnemer werkte niet mee.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat het overgelegde historische overzicht aantoont aan dat betrokkene al in 2011 een eerste poging heeft gedaan om de schuld in te lossen. Toen is betrokkene doorverwezen naar [incassobureau]. Daarmee zijn betalingsafspraken gemaakt. Er stonden meerdere 'dossiers' open waardoor deze niet meteen is opgepakt. In 2014 had betrokkene de mogelijkheid alle schulden af te betalen en toen bleek bij [incassobureau] het dossier gesloten. In 2017 heeft betrokkene weer contact opgenomen en werd weer doorverwezen naar [incassobureau]. Door de slechte administratieve afhandeling door de deelnemer heeft het tot augustus 2018 geduurd voordat betrokkene kon betalen. Betrokkene is niet verhuisd. Betrokkene heeft drie hypotheekadviseurs gesproken die zeiden dat een hypotheek onmogelijk is met deze coderingen.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer kan geen fysiek dossier raadplegen. Een vooraankondiging voor registratie van de achterstandsmelding (A) kan zij niet overleggen. Zij stuurt wel een historie van de notities en brieven uit het verleden. Code 4 is gemeld omdat de deelnemer betrokkene niet kon bereiken. Code 3 omdat betrokkene geen verhaal bood en onbereikbaar was. In augustus 2018 is tegen finale kwijting betaald. Er is minder dan EUR 250 kwijtgescholden, vandaar dat alleen een einddatum is gemeld. De deelnemer maakt een belangenafweging. Zij stelt dat betrokkene door verschillende partijen is benaderd om tot betaling over te gaan. Dat heeft hij pas in augustus 2018 gedaan. Hij heeft ook niet aannemelijk gemaakt dat hij geen hypotheek kan krijgen vanwege de registratie.

3.2. Op de reactie van de betrokkene reageert de deelnemer met de erkenning dat sprake was van miscommunicatie tussen de deelnemer en [incassobureau] met betrekking tot het sluiten van het dossier maar niet over de nog te betalen schuld aan de deelnemer door betrokkene. Het had op de weg van betrokkene gelegen om in 2014 zelf met de deelnemer te bellen om toen al betaalafspraken te maken. Het terugbetalen van de schuld is een moeizaam proces geweest. Als betrokkene een kwijtschelding had gehad van meer dan EUR 250 dan had de deelnemer code 3 met gelijke einddatum gemeld. In dat geval had de deelnemer dat aan betrokkene aangekondigd.

4. Beoordeling van het geschil

Uit de stukken en de afgelegde verklaringen voor zover wederzijds erkend althans niet of onvoldoende betwist, is het volgende komen vast te staan.

4.1. De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een doorlopend krediet met contractnummer *****030. Het geregistreerde bedrag is EUR

1.000. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 10 mei 2005, een bijzonderheidscode 2 ((Restant)vordering geheel opeisbaar) op 2 augustus 2005, een bijzonderheidscode 3 (bedrag van EUR 250 of meer is afgeboekt) op 3 mei 2007 en een bijzonderheidscode 4 (kredietnemer blijkt/bleek onbereikbaar) eveneens op 3 mei 2007. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 22 augustus 2018.

4.2. Ten aanzien van de technische juistheid van de registratie oordeelt de Commissie als volgt. 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 echter geen dossier ter beschikking waaruit kan worden opgemaakt dat zij de vereiste vooraankondiging heeft verstuurd. Niet kan derhalve worden vastgesteld of de registratie van de A juist en actueel is zoals artikel 5 van de AVG voorschrijft. De A moet mitsdien worden geschrapt.

4.3. Een code 2 moet door de deelnemer worden geplaatst als de vordering geheel wordt opgeëist. De deelnemer heeft als datum bij de code vermeld 2 augustus 2005. De deelnemer kan geen bewijs overleggen dat zij de vordering inderdaad bij klager heeft opgeëist, zodat code 2 hetzelfde lot treft als de A.

4.4. Ten aanzien van bijzonderheidscode 3 overweegt de Commissie als volgt. Op grond van het Algemeen Reglement BKR dient een deelnemer een bijzonderheidscode 3 te registreren als de deelnemer een bedrag ad EUR 250 of meer afboekt. De constructie van een latere einddatum bij code 3 is, naar de Commissie is gebleken, niet zodanig transparant dat betrokkenen deze begrijpen en deelnemers daar hun gedrag op zullen afstemmen, zodat deze constructie niet in overeenstemming is met de eis van juistheid en nauwkeurigheid van artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (2016/679). Andere kredietverstrekkers kunnen uit de registratie opmaken dat de deelnemer een bedrag heeft moeten afboeken. Doordat de betrokkene de vordering vrijwel geheel heeft voldaan, althans niet meer dan EUR 250 onbetaald heeft gelaten, is daarvan niet langer sprake. Dat geldt temeer nu de deelnemer ter zitting heeft verklaard dat het bedrag van minder dan EUR 250 ook is afgeboekt omdat niet aangetoond kon worden wat de

precieze contractuele afspraak was over de berekening van rente en kosten. De Commissie oordeelt daarom dat ook bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.

4.5. Ten aanzien van bijzonderheidscode 4 overweegt de Commissie als volgt. Code 4 is geplaatst in mei 2007. Betrokkene heeft in 2011 en 2014 zelf contact opgenomen met de deelnemer. Hij was vanaf dat moment niet meer onvindbaar. Code 4 is hierdoor niet langer conform de feiten en correct en moet eveneens worden geschrapt.

4.6. Met betrekking tot de communicatie in 2014 heeft de deelnemer overigens ter zitting erkend dat zij aan klager heeft laten weten dat hij zich tot [incassobureau] moest wenden. Door de deelnemer is evenmin betwist dat in die periode andere openstaande schulden van hem bij de deelnemer zijn voldaan door klager en dat klager, toen hij bij [incassobureau] informeerde, te horen kreeg dat er geen dossier meer openstond. Onder die omstandigheden kon niet van klager worden verwacht dat hij zich opnieuw tot de deelnemer wendde om ook daar weer te informeren of er nog iets open stond. Dat had hij immers al gedaan.

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 en bijzonderheidscodes 2, 3 en 4 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.