

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.03 d.d. 26 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. 18 september 2018;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 11 oktober 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 17 oktober 2018;
- reactie deelnemer d.d. 31 oktober 2018;
- reactie betrokkene d.d. 19 november 2018;
- reactie deelnemer d.d. 11 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. Betrokkene doet een beroep op disproportionaliteit. Betrokkene wenst verwijdering van code 2. Er zijn bijzondere individuele omstandigheden. Door een hectische periode waren betalingen aan [X] aan de aandacht ontsnapt. Op 22 april 2017 ontving betrokkene een brief van de deelnemer dat de totale vordering ad EUR 519,80 werd opgeëist. Betrokkene heeft het bedrag dezelfde dag overgemaakt. 22 april 2017 was een zaterdag waardoor de betaling op maandag 24 april 2017 is verwerkt door de bank. Op 26 april 2017 bleek 0,80 cent open te staan. In juli 2017 heeft de deelnemer het bedrag afgeboekt en de einddatum gemeld. De creditcard van betrokkene werd geblokkeerd door de registratie. Betrokkene was slechts vier dagen te laat met betalen en de registratie heeft nu een enorme impact. Brieven van de deelnemer heeft betrokkene niet ontvangen. Zij heeft deze opgevraagd en daaruit volgt dat de vooraankondiging voor registratie van de

achterstandsmelding (A) is gestuurd op 5 april 2017 met een betalingstermijn van vijf werkdagen. Het bedrag zou dus uiterlijk 12 april moeten zijn bijgeschreven. Op 10 april stuurt de deelnemer al een ingebrekestelling waarop wederom staat overmaken binnen vijf werkdagen. Betrokkene stelt dat als zij de brieven had ontvangen, zij te allen tijde contact zou hebben opgenomen met de deelnemer, maar ze heeft ze niet ontvangen. Betrokkene is een hardwerkende moeder met een goed inkomen en acht opgroeiende kinderen. Code 2 betekent dat betrokkene geen hypotheek kan krijgen en geen financiering voor een personenbusje. Het voelt als vier jaar gevangenis. Feitelijk was de vordering maar twee dagen opeisbaar.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat de brieven niet zijn ontvangen. Zij vraagt de deelnemer om een kopie van de ondertekende overeenkomst. De ingebrekestelling is te vroeg verzonden. Deze had pas op 13 april 2017 moeten worden verstuurd. De genoemde data in de brieven kloppen niet. De registratie is disproportioneel. De ervaring leert dat er geen ruimte is bij kredietverstrekkers om hen te overtuigen van de betalingsmoraliteit van betrokkene. Betrokkene erkent de achterstand. Een herstelmelding (H) lijkt betrokkene passend. Door een noodlottige samenloop (overboeking in het weekend) is het totale bedrag officieel twee dagen opeisbaar geweest. Vanaf 20 april tot 24 april terwijl code 2 nog vier jaar blijft staan. Het heeft grote en diepe impact op de financiële situatie van betrokkene. Betrokkene is geen wanbetaler. Zij verwijst naar andere positieve registraties bij BKR. Er is geen risico op overkreditering of de noodzaak om kredietaanbieders en betrokkene te beschermen. Betrokkene heeft aangegeven dat twee kredietaanvragen zijn afgewezen vanwege de registratie.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer stuurt kopie van de vooraankondiging d.d. 5 april 2017 met een betalingstermijn tot 10 april 2017. Er is dan drie termijnen achterstand (3x EUR 87). De deelnemer corrigeert de datum van de A naar 13 april 2017. Betrokkene is bij brief d.d. 10 april 2017 in gebreke gesteld. De deelnemer stuurt op 20 april 2017 van de opeisingsbrief. De vordering is EUR 519,80. De brieven zijn verzonden naar het juiste adres van betrokkene. De deelnemer maakt een belangenafweging. Zij stelt dat het aangevoerde belang (hypotheek en personenbus) niet zwaarwegend genoeg is om de registratie te schrappen vanwege disproportionaliteit. Betrokkene legt geen bewijsstukken over van een afgewezen leaseaanvraag of hypotheek.

3.2. Op de reactie van de betrokkene reageert de deelnemer dat zij het contract niet voorhanden heeft. Voorts stelt zij dat de betrokkene de technische juistheid van de registratie niet betwist. De deelnemer handhaaft haar standpunt.

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 verzendhuis krediet met contractnummer ***215. Het geregistreerde bedrag is EUR 3.000. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 17 april 2017 en een bijzonderheidscode 2 ((Restant)vordering geheel opeisbaar) op 20 april 2017. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 24 april 2017.

4.2. Betrokkene vordert een bedrag aan materiële schadevergoeding ad EUR 1.000. Het bedrag aan schade is ontstaan door blokkade van de creditcard. Zij stuurt geen bewijsstukken inzake de gestelde schade.

4.3. 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 daaraan voldaan. Uit de door de deelnemer overgelegde stukken is voldoende gebleken dat de deelnemer op 5 april 2017 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. Dat betrokkene stelt de vooraankondiging niet te hebben ontvangen, doet aan het voorgaande niet af. De registratie van de A is hiermee conform de feiten en correct.

4.4. Een code 2 moet door de deelnemer worden geplaatst als de vordering geheel wordt opgeëist. De deelnemer heeft als datum bij de code vermeld 20 april 2017. Uit de stukken blijkt dat omstreeks die datum de vordering daadwerkelijk is opgeëist. In zoverre is de registratie van de code 2 in overeenstemming met de feiten en correct.

4.5. De registratie is technisch juist. Betrokkene heeft een aantal omstandigheden opgevoerd op grond waarvan zij van mening is dat de registratie niettemin moet worden geschrapt. Die omstandigheden wegen 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 of zij 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 of zij 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.

4.6. Voor een geslaagd beroep op disproportionaliteit is vereist dat betrokkene een belang stelt en zo nodig aantoot, in de vorm van bijvoorbeeld een vanwege de aangevochten registratie afgewezen financieringsaanvraag, dat hij of zij heeft bij schrapping van de registratie. Ook moeten er voldoende (bijzondere) omstandigheden zijn gesteld zodat aannemelijk is dat ondanks de correcte registratie in dit specifieke geval betrokkene geen (structurele) wanbetaler is waartegen potentiële kredietverstrekkers of betrokkene zelf moeten worden beschermd.

In dat verband overweegt de Commissie als volgt.

4.7. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie inhoudende dat de registratie een leaseaanvraag voor een personenbus en een hypotheek in de weg staan. Telefonische aanvragen worden vanwege de registratie direct afgewezen. Betrokkene heeft acht kinderen in de leeftijd van bijna één tot twaalf jaar en heeft een grotere auto nodig voor het vervoer. De registratie zou pas in 2022 uit het CKI worden verwijderd. Betrokkene heeft daarmee voldoende belang gesteld bij schrapping van de registratie.

4.8. De Commissie is van oordeel dat de toe te passen belangenafweging in het voordeel van de betrokkene moet uitvallen. De Commissie neemt hierbij in aanmerking dat de brieven van de deelnemer kort op elkaar volgden en korte betalingstermijnen kenden. Betrokkene heeft vrijwel direct na ontvangst van de tweede brief (de opeisingsbrief) het volledige bedrag betaald. De financiële situatie van betrokkene is stabiel. Zij heeft een fulltime baan. Ongewijzigd handhaven van de registratie zou betekenen dat betrokkene nog tot april 2022 negatief geregistreerd blijft. Alle

omstandigheden overziende is de Commissie van oordeel dat betrokkene geen debiteur is waartegen de branche blijvend moet worden gewaarschuwd of dat zij tegen zichzelf moet worden beschermd. Betrokkene heeft zich proactief opgesteld jegens de deelnemer en verkeert in een stabiele financiële situatie. De negatieve registratie staat thans al twee jaar in het CKI. Alles bij elkaar genomen acht de Commissie het laten voortduren van de registratie disproportioneel.

4.9. Ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding oordeelt de Commissie dat bij een technisch juiste registratie een proportionaliteitstoets die leidt tot verwijdering van die registratie niet kan leiden tot het oordeel dat een vordering tot vergoeding van schade die het gevolg is van de registratie kan worden toegewezen. Bovendien is de schadevordering niet met stukken onderbouwd noch het causaal verband aangetoond.

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 te verwijderen. De schadevordering wordt afgewezen. 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.