

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.40 d.d. 19 november 2018 te Amsterdam (mr. H.M. Patijn, mr. C.P. Bleeker, 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. 25 april 2018;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 22 mei 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 30 mei 2018;
- reactie deelnemer d.d. 14 juni 2018;
- reactie gemachtigde van de betrokkene d.d. 26 juni 2018;
- reactie deelnemer d.d. 14 augustus 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 29 oktober 2018 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

2.1. Betrokkene heeft haar klacht als volgt – zakelijk samengevat – toegelicht.

Vanwege de overstap naar een andere bank heeft betrokkene op of omstreeks augustus 2016 telefonisch contact opgenomen met de vraag hoe zij de betaalrekening kon opheffen. Volgens de medewerker kon dat telefonisch, waarna zij mondeling die opdracht heeft gegeven. Het batig saldo zou worden doorgestort naar haar nieuwe rekening. Na 1,5 jaar ontving zij een brief van een incassobureau dat er een openstaande schuld was van EUR 535,89 op een betaalrekening. Betrokkene koppelde dat niet meteen aan de deelnemer omdat zij dacht dat er een batig saldo was omdat roodstand niet toegestaan was op die rekening. Betrokkene begrijpt nog steeds niet hoe de schuld is ontstaan. Geheel onverplicht heeft zij de vordering voldaan. Betrokkene dacht dat het hiermee was afgedaan tot zij erachter kwam dat zij een achterstandsmelding (A) en een bijzonderheidscode 2 en 3 had. Betrokkene stelt dat niet zij de achterstand heeft veroorzaakt, maar

dat het een fout is van de deelnemer omdat zij kennelijk het opheffen van de rekening administratief niet correct heeft verwerkt. Voorts stelt betrokkene dat zij geen vooraankondiging heeft ontvangen voor registratie van de A. Code 2 is niet langer representatief. Er is geen opeisbare vordering meer. Code 3 is onterecht want er is niet kwijtgescholden, noch afgeboekt. De vordering is geheel voldaan. Betrokkene verwijst naar eerdere uitspraken van de Geschillencommissie. Bovendien stelt betrokkene dat de registratie disproportioneel is, waarbij zij verwijst naar een van de Hoge Raad. Zij voert het volgende puntsgewijs aan:

- de achterstand is niet te wijten aan betrokkene;
- overschrijding limiet is een beperkt bedrag;
- betrokkene heeft de schuld direct ingelost;
- geen sprake van verkeerde betaalmoraal; het is een incident;
- geen andere negatieve registraties;
- betrokkene heeft een goede kredietwaardigheid;
- betrokkene kan geen hypotheek afsluiten.

Betrokkene vult aan dat er wel roodstand was toegestaan op de rekening. Betrokkene trekt klacht dat de schuld sec is ontstaan door de deelnemer in en biedt excuses aan. Het neemt niet weg dat op het moment van opheffen van de rekening, hetgeen ook later zou kunnen zijn geweest dan medio 2016, er sprake was van creditsaldo.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat er geen sprake is van kwade opzet maar miscommunicatie. Een digitaal bericht is niet ontvangen omdat betrokkene geen gebruik maakte van de betaalrekening en de app op dat moment. Als de deelnemer een brief had gestuurd had betrokkene de achterstand direct voldaan. Zij heeft de achterstand direct ingelost toen zij werd benaderd door het incassobureau.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – als volgt. De deelnemer heeft in haar administratie geen bewijs van een telefoongesprek van betrokkene in augustus 2016. Ook andere feiten in het dossier komen niet overeen met wat betrokkene stelt. Er was allerm minst sprake van een batig saldo bij opheffing van de betaalrekening. De deelnemer stuurt een aantal bankafschriften waaruit blijkt dat betrokkene vrijwel maximaal gebruik maakte van haar kwartaallimiet van EUR 500. Als zij had gebeld, had zij ook kunnen aangeven hoe zij de roodstand had willen voldoen. Er was al geruime tijd sprake van een ongeoorloofde betalingsachterstand en het dossier is daarom al in oktober 2017 overgedragen aan het incassobureau. In december 2017 heeft betrokkene nog contact gehad met de

deelnemer over de betalingsachterstand en het feit dat een incassobureau was ingeschakeld. De brief van januari 2018 kan haar niet verrast hebben. De deelnemer heeft diverse waarschuwingen aan betrokkene gestuurd. De brieven zijn verzonden naar de berichtenbox van [deelnemer] een service waar betrokkene aantoonbaar actief gebruik van maakte. De berichten zijn geopend en gelezen door betrokkene. Het zijn niet de kosten van de rekening geweest die de roodstand veroorzaakte, maar het uitgavepatroon van betrokkene. De deelnemer handhaaft code 3 ondanks eerdere uitspraken van de Commissie.

3.2. De deelnemer heeft aantoonbaar getracht met betrokkene in contact te komen, zij weigerde iedere vorm van contact. Betrokkene heeft geen feiten of omstandigheden gesteld die kunnen onderbouwen dat er op basis van een belangenafweging gronden zijn om de registratie disproportioneel te achten. Betrokkene heeft tot 2 mei 2017 toegang gehad tot [deelnemer], zij heeft die dag voor de laatste keer ingelogd en had daardoor kennis kunnen nemen van het negatieve saldo, berichten en naderende risico van BKR registratie, en telefoonnummer om betaalafspraken te maken. Betrokkene heeft dat genegeerd.

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.

4.1. De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een overig obligo met contractnummer ****165. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 10 mei 2017, een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) op 10 mei 2017 en een bijzonderheidscode 3 (bedrag van EUR 250 of meer is afgeboekt) op 21 september 2017. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 22 januari 2018.

4.2. De betrokkene heeft gebruikgemaakt van een betaalrekening met een kwartaallimiet van EUR 500. Doordat betrokkene de kredietlimiet heeft overschreden is deze ingetrokken en is de registreerbare achterstand ontstaan. Betrokkene was in de veronderstelling dat zij de rekening had opgeheven en dat sprake was van een batig saldo dat zou worden overgeheveld naar haar nieuwe rekening bij een andere bank.

4.3. De Commissie overweegt als volgt. Alvorens de deelnemer overgaat tot registratie van een achterstand, is zij reglementair verplicht daarvoor te waarschuwen (een zogenaamde 'vooraankondiging'), zodat een betrokkene 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 verklaard dat zij de verplichte vooraankondiging aan betrokkene heeft doen toekomen door deze in haar postvak te plaatsen van het Internetbankieren. Uit de loggegevens blijkt dat het betreffende bericht ook door betrokkene is geopend, stelt de deelnemer. Betrokkene heeft dat niet (gemotiveerd) weersproken. De Commissie oordeelt daarom dat de deelnemer betrokkene de verplichte vooraankondiging heeft doen toekomen en dat betrokkene daarvan heeft kennisgenomen althans had kunnen nemen. De vraag kan daarom in het midden blijven of de vooraankondiging in het algemeen wel via het postvak van het internetbankieren, hetgeen iets anders is dan een door een betrokkene opgegeven e-mailadres, met betrokkenen kan worden gecommuniceerd of dat het risico te groot is dat bij verzending op zodanige wijze betrokkenen niet of niet tijdig kennisnemen van de vooraankondiging. De A is gemeld conform de feiten en correct.

4.4. Ten aanzien van bijzonderheidscode 2 overweegt de Commissie als volgt. Een code 2 moet door de deelnemer worden geplaatst als de vordering geheel wordt opgeëist. Vaak valt dat moment samen met overdracht aan het incassobureau. De vordering is door de deelnemer daadwerkelijk opgeëist rond de geregistreerde datum. In zoverre is ook de registratie van de code 2 in overeenstemming met de feiten en correct.

4.5. 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 kunnen afstemmen, zodat deze constructie niet in alle opzichten te verenigen 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 gehele vordering heeft voldaan, is daarvan geen/niet langer sprake. De Commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.

4.6. Betrokkene doet een beroep op disproportionaliteit. Betrokkene heeft een aantal omstandigheden opgevoerd op grond waarvan zij van mening is dat de registratie 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.

4.7. 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 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.

4.8. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Betrokkene wil vanwege gezinsuitbreiding een groter huis kopen met een stuk grond in de Achterhoek. Dat plan kan nu niet worden uitgevoerd. De Commissie gaat ervan uit dat betrokkene daarmee voldoende belang heeft gesteld voor schrapping van de registratie.

4.9. De Commissie ziet in hetgeen de betrokkene heeft aangevoerd onvoldoende aanleiding de belangenafweging in het voordeel van betrokkene te laten slagen. Betrokkene heeft wel aannemelijk gemaakt dat zij een belang bij schrapping heeft, maar er zijn geen althans onvoldoende bijzondere omstandigheden gesteld om de registratie te schrappen vanwege disproportionaliteit. Alle omstandigheden in aanmerking nemend weegt het belang bij handhaving van de registratie, zoals dat hiervoor onder 4.6 is geschetst, zwaarder dan het belang van betrokkene om (nieuwe) leningen aan te kunnen gaan.

5. De beslissing

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkene (gedeeltelijk) gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de code 3 te verwijderen. Voorts beslist de Commissie gezien de (gedeeltelijke) 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.