

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.41 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. 18 februari 2018;
- aanvullende stukken van de betrokkene d.d. 27 februari 2018;
- brief met bijlage d.d. 7 maart jl. van partner betrokkene;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 8 maart 2018;
- reacties deelnemer d.d. 20 en 22 maart 2018;
- reactie betrokkene d.d. 25 maart 2018;
- reactie deelnemer d.d. 12 april 2018;
- brief van betrokkene d.d. 12 juli 2018;
- brief van de deelnemer d.d. 14 augustus 2018;
- brief van de Commissie aan de deelnemer d.d. 6 september 2018;
- reactie deelnemer d.d. 16 oktober 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.

Op de zitting is de deelnemer niet verschenen.

De betrokkene heeft ter zitting haar standpunten (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

2.1. Betrokkene heeft haar klacht als volgt toegelicht. Zij legt een kopie over van een gegevensoverzicht van 21 augustus 2017 waar aan de registratie nog geen werkelijke einddatum was toegevoegd. De betrokkene stelt dat op basis van dat overzicht een hypotheekaanvraag is afgewezen. De deelnemer zou correct hebben gehandeld, maar op het overzicht van februari 2018 staat ineens wel een einddatum per 28 oktober 2014. De financiële gevolgen zijn enorm, volgens betrokkene. De woning die betrokkene op het oog had, had een waarde van EUR 275.000. Die

waarde is gestegen met 5% waardoor het met overdrachtsbelasting en rente een schadepost oplevert van ruim EUR 23.000, om nog te zwijgen over het misgelopen woongenot, aldus de betrokkene. Betrokkene wil een reactie op de vraag wie zij aansprakelijk kan stellen voor de schade. Zij vraagt zich af waarom een code 3 (afboeking) wordt gemeld als de gehele vordering is voldaan. Ook code 4 is volgens betrokkene onterecht. De deelnemer geeft zelf aan dat de vordering is verkocht aan [X]. [X] was op de hoogte van het adres van betrokkene in Duitsland vanwege een andere vordering. Dat lijkt betrokkene dan ook voldoende. De registratie is disproportioneel vanwege het geringe openstaande bedrag, de grove fout door BKR dan wel [deelnemer] met betrekking tot de einddatum, de enorme financiële gevolgen en de al jaren uitstekende betalingsmoraal. Voorts vindt betrokkene het vervelend dat de deelnemer tweeënhalve maand nodig had om te reageren op de klacht plus de tijd van behandeling bij de Commissie.

2.2. Op 20 maart 2018 stuurt de partner van betrokkene nagezonden stukken waaruit volgt dat de aanvraag voor een lening is afgewezen vanwege de registratie op naam van betrokkene.

2.3. Betrokkene reageert op het verweer van de deelnemer met de stelling dat in het oriënterend gesprek al werd gezegd dat geen hypotheek werd verstrekt. Betrokkene vindt het dan onzin om een offerte aan te vragen. De deelnemer heeft geen controle op de registraties die door [X] worden gemeld. Zij wijzen naar elkaar. Dit is de reden dat betrokkene een jurist heeft ingeschakeld. De deelnemer heeft niet aangetoond dat met de registratie een krediet kan worden verstrekt door andere kredietverstrekkers.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer stelt dat het gaat om een levering uit 2007 waarvoor een maandelijkse betalingsverplichting gold. Het termijnbedrag bedroeg EUR 12 per maand. De achterstand ontstond vanaf 25 januari 2010. Vanaf 26 februari 2010 is betrokkene door brieven op de hoogte gebracht. De deelnemer stuurt een kopie van de standaardbrief plus een schermprint. Ook stuurt de deelnemer kopie van de maandelijkse rekeningoverzichten. Van 25 januari 2010 tot 24 mei 2010 is geen betaling ontvangen. De deelnemer heeft betrokkene gesommeerd en in gebreke gesteld. Er kwam geen reactie waarna de A en code 2 werden gemeld en de vordering werd overgedragen aan het incassobureau. In december 2010 bleek betrokkene niet bereikbaar en is de vordering overgedragen aan de deurwaarder en zijn codes 3 en 4 gemeld. Op 28 oktober 2014 is de vordering bij de deurwaarder voldaan, waarna de einddatum is gemeld. Betrokkene heeft de deelnemer niet op de hoogte gesteld van haar adreswijziging naar Duitsland. Betrokkene heeft geen initiatief getoond om de achterstand bij de deelnemer op te lossen. De deelnemer wijst de schadevordering af. Betrokkene

heeft niet aangetoond dat een hypotheekaanvraag is gedaan en afgewezen, noch dat zij schade heeft geleden.

3.2. Op de reactie van de partner van betrokkene stelt de deelnemer dat kredietverstrekkers een eigen afweging kunnen maken of zij het verantwoord achten aan hem een andere financiering ter beschikking te stellen. Zij kunnen dit doen op basis van zijn huidige financiële gegevens. De deelnemer handhaaft haar standpunt.

3.3. Op de laatste reactie van de betrokkene reageert de deelnemer tot slot dat zij gebruikmaakt van de Handleiding Belangenafweging van het BKR waarbij vanuit 3 invalshoeken in onderlinge samenhang de proportionaliteit wordt beoordeeld. Hierbij spelen bijzondere individuele omstandigheden, de impact voor betrokkene en het algemeen belang van registratie een rol. Ook kan mogelijk verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van betrokkene een rol spelen, maar daarvan is in dit dossier volgens de deelnemer geen sprake. Hypotheekverstrekkers bepalen of een hypotheek wordt verstrekt. De BKR registratie geeft daarbij inzicht in het financiële verleden van betrokkene. Er is geen sprake van lukraak plaatsen van registraties door de deelnemer op aanwijzing van [X]. De deelnemer is reglementair verplicht de kredietgegevens en het verloop te registreren bij BKR. De plaatsing van codes 3 en 4 heeft de deelnemer al toegelicht. Betrokkene kan het Algemeen Reglement inzien op de website van het BKR, aldus de deelnemer.

4. Beoordeling van het geschil

Uit de stukken, de afgelegde verklaringen door betrokkene ter zitting, 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 *****601. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 21 juni 2010, een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) op 21 juni 2010, een bijzonderheidscode 3 (bedrag van EUR 250 of meer is afgeboekt) en een bijzonderheidscode 4 (kredietnemer blijkt/bleek onbereikbaar) op 13 december 2010. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 28 oktober 2014.

4.2. De betrokkene vordert een bedrag aan materiële schadevergoeding ad EUR 520. Het zijn kosten voor juridische bijstand. Zij stuurt drie facturen van Dynamiet Nederland à EUR 173,34.

4.3. De betrokkene heeft in 2007 een laptop gekocht bij de deelnemer ten bedrage van EUR 700 met een maandelijkse betalingsverplichting van EUR 12. In 2010 ontstaat een betalingsachterstand. Betrokkene heeft van 2010 tot 2011 in Duitsland gewoond en heeft brieven die de deelnemer haar daarover stuurde niet ontvangen. De vordering is overgedragen aan het incassobureau en aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft de woonplaats van betrokkene kunnen achterhalen. Toen betrokkene aldus op de hoogte was gesteld van de vordering en de achterstand heeft zij deze in oktober 2014 geheel voldaan.

4.4. 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 standaardbrieven en een kopie van het logboek 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 24 juni 2010 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. Deze brief vermeldt ook dat bij non-betaling de vordering wordt overgedragen aan het incassobureau. De registratie van de A en code 2 is hiermee conform 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 niet langer sprake. De Commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.

4.6. Ten aanzien van bijzonderheidscode 4 overweegt de Commissie als volgt. Ter zitting heeft betrokkene gesteld dat zij niet onvindbaar is geweest. Hoewel zij heeft verzuimd een adreswijziging te sturen aan de deelnemer, was het incassobureau [X] op de hoogte van haar adres in Duitsland vanwege een andere vordering. De Commissie is van mening dat dit geen afbreuk doet aan het reglementair juiste karakter van de geregistreerde code 4. De deelnemer was – onbetwist – niet op de hoogte van de verblijfplaats van de betrokkene. Code 4 moet door de deelnemer worden geregistreerd als een betrokkene onvindbaar blijkt. Het enkele feit dat een door de deelnemer ingeschakeld incassobureau later wel op de hoogte was van de verblijfplaats van betrokkene, brengt met zich mee dat de geregistreerde 4 onreglementair is geplaatst.

4.7. 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 goedheid 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.

4.8. Voor een geslaagd beroep op disproportionaliteit is vereist dat betrokkene een belang stelt en zo nodig aantoont, in de vorm van bijvoorbeeld een vanwege de aangevochten registratie afgewezen financieringsaanvraag, dat hij 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.

4.9. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. De aankoop van een woning kon niet doorgaan doordat de hypotheekaanvraag werd afgewezen heeft betrokkene

onbetwist gesteld. De Commissie gaat ervan uit dat betrokkene daarmee voldoende belang heeft gesteld voor schrapping van de registratie.

4.10. De Commissie is van oordeel dat de aldus toe te passen belangenafweging in het voordeel van de betrokkene moet uitvallen. De volgende omstandigheden worden hierbij in aanmerking genomen. Hoewel betrokkene eerst was verhuisd naar Duitsland heeft zij zich later bij het incassobureau gemeld om het probleem op te lossen. Aanvankelijk is daar een misverstand ontstaan doordat het incassobureau tegen betrokkene heeft verklaard dat geen sprake was van een openstaande vordering van de deelnemer. Betrokkene heeft voorts gesteld – door de deelnemer niet betwist – dat zij ook schulden heeft moeten aflossen met een totaal beloop van EUR 15.000 die haar ex-partner op haar naam had gemaakt. Dit heeft een beslag gelegd op het inkomen van betrokkene om de vordering van de deelnemer sneller af te lossen, mede omdat deze in hoogte maar een fractie was van de door de ex-partner gemaakte schulden. Thans heeft betrokkene geen andere negatieve registraties en haar financiën op orde, zoals zij heeft gesteld. De registratie staat al ruim vier jaar als beëindigd in het CKI en alles overziende is de Commissie van oordeel dat thans het nog langer handhaven van de registratie disproportioneel is. De negatieve coderingen op de registratie dienen te worden verwijderd.

4.11. Ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding oordeelt de Commissie als volgt. Om voor vergoeding in aanmerking te komen moet de schadevordering het rechtstreeks gevolg zijn van een onjuiste registratie. In dit geschil is de registratie niet (althans niet geheel) technisch onjuist gebleken. Dat er op dit moment aanleiding is de registratie te verwijderen maakt niet dat de registratie eerder al disproportioneel was. Bovendien had het dan in de reden gelegen dat betrokkene eerder tegen die registratie op was gekomen. De Commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af.

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 coderingen 2, 3 en 4 op het verzendhuis krediet te verwijderen. De schadevordering is 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. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen.