

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.32 d.d. 15 oktober 2018 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, mr. H.M. Patijn, A.A.M. Beijersbergen van Henegouwen, 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.

Het verloop van de procedure blijkt uit:

- klaagschrift met bijlagen d.d. 7 juli 2017 (ontvangen op 6 september 2017);
- aanvullende stukken van betrokkene d.d. 10 november 2017;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 22 november 2017;
- reactie deelnemer d.d. 6 december 2017;
- aanvullend informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 10 januari 2018;
- reactie deelnemer d.d. 6 februari 2018;
- aanvullend informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 12 februari 2018;
- reactie deelnemer d.d. 21 maart 2018;
- reactie betrokkene d.d. 10 april 2018;
- reactie deelnemer d.d. 9 mei 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 in eerste instantie op 16 juli 2018 maar vanwege verhindering van betrokkene op 24 september 2018 te Amsterdam.

Op de zitting is betrokkene niet verschenen. De heer X van Y is verschenen namens de deelnemer.

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

2. Standpunt van de betrokkene

Betrokkene stelt zich – zakelijk samengevat – op het standpunt dat hij geen vooraankondiging heeft ontvangen voor registratie van de achterstandsmelding (A). Zodra de achterstand bekend was op 10

februari 2014 heeft betrokkene het bedrag zo snel mogelijk voldaan. De deelnemer legt geen enkel bewijs over dat de brief is verzonden. Een medewerker van de deelnemer heeft excuus aangeboden voor het feit dat geen vooraankondiging is verstuurd. De betrokkene ervaart tot heden negatieve gevolgen van de registratie, terwijl hij een goed betalingsgedrag had.

3. Standpunt van de deelnemer

De betrokkene heeft samen met zijn partner op 27 juni 2012 een hypothecaire geldleningsovereenkomst bij de deelnemer afgesloten ter financiering van het onderpand aan de [straat] te [plaats]. In de akte staat dat betrokkene de deelnemer heeft gemachtigd de bedragen die aan haar verschuldigd zijn van zijn bankrekening af te schrijven. Betrokkene dient te zorgen voor voldoende saldo. Het maandelijkse rentebedrag was EUR 589,33 voor een periode van vijf jaar. De rentebedragen over onder andere de maanden september 2013 tot en met januari 2014 kon de deelnemer niet afschrijven. Op 1 februari 2014 heeft de deelnemer de A gemeld bij BKR omdat sprake was van tenminste vier openstaande maandnota's, er was aldus een achterstand van ten minste 120 dagen. De deelnemer stelt dat zij betrokkene een laatste herinneringsbrief heeft verstuurd met daarin de vooraankondiging. Zij kan geen aantekening in haar dossier vinden over de vermeende verklaring van de medewerker. De deelnemer stuurt een voorbeeldbrief. De betrokkene heeft de achterstand op 26 februari 2014 volledig voldaan, waarna de herstelmelding (H) is geplaatst. De deelnemer stelt dat de registratie terecht is.

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 hypotheek met contractnummer *****440. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 1 februari 2014 en een herstelmelding (H) op 10 maart 2014. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 18 april 2017.

4.2. In 2012 heeft betrokkene een hypothecaire leningovereenkomst gesloten met een reguliere maandelijkse betalingsverplichting van EUR 589. Er is vijf maanden niet betaald door betrokkene, waarna de achterstand is geregistreerd op 1 februari 2014. Betrokkene loopt de achterstand in en de deelnemer plaatst een H op 10 maart 2014.

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 deelnemer heeft hier niet aan voldaan. Zij stuurt wel een voorbeeldbrief en een schermprint van hoe destijds informatie over verzending van brieven werd bewaard, maar die informatie heeft geen betrekking op betrokkene.

4.4. De deelnemer heeft aldus onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de vooraankondiging is verstuurd. De Commissie neemt daarom aan dat de brief niet aan betrokkene is verstuurd en niet door hem is ontvangen. Betrokkene is aldus niet de reglementair vereiste mogelijkheid geboden om registratie van de A te voorkomen.

4.5. Het debat tussen partijen heeft zich niet uitgestrekt over de vraag of betrokkene registratie van de A had kunnen voorkomen indien hij de vooraankondiging wel zou hebben ontvangen. Het is aan de deelnemer om deze stelling gemotiveerd in te nemen, zodat de betrokkene daarop had kunnen reageren. De deelnemer heeft dat in deze zaak niet gedaan zodat de Commissie die vraag niet hoeft te beantwoorden.

4.6. De A is technisch onjuist. Deze moet worden geschrapt. Datzelfde geldt voor de H.

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 achterstandsmelding (A) te verwijderen. De (H) zal dientengevolge ook geschrapt worden. 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.