

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.35 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. 10 december 2017;
- aanvullende stukken van betrokkene d.d. 14 januari 2018 met acceptatieformulier;
- brief aan betrokkene d.d. 17 januari 2018;
- reactie betrokkene d.d. 25 januari 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 31 januari 2018;
- reactie deelnemer d.d. 22 februari 2018;
- reactie betrokkene d.d. 6 maart 2018;
- reactie deelnemer d.d. 3 april 2018;
- aanvullend informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 22 mei 2018;
- reactie deelnemer d.d. 24 mei 2018;
- reactie betrokkene d.d. 4 juni 2018;
- reactie deelnemer d.d. 7 augustus 2018;
- reactie betrokkene d.d. 21 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 16 juli 2018 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

## **2. Standpunt van de betrokkene**

2.1. Betrokkene stelt zich – zakelijk samengevat – op het standpunt dat de registratie onterecht is doordat deze buiten zijn macht is ontstaan. Het krediet had hij met zijn ex-partner. Dit was

gekoppeld aan haar rekening. Toen betrokkene van de deelnemer bericht ontving, was de achterstandsmelding (A) al gemeld. Betrokkene heeft het resterende openstaande bedrag voldaan. Betrokkene wil een hypotheek afsluiten en hij moet een veiligheidsonderzoek ondergaan voor een nieuwe functie. Dat loopt nu gevaar.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene met de stelling dat hij pas bij brief d.d. 20 maart 2013 door de deelnemer is benaderd. Eerdere brieven over de betalingsachterstand zijn gestuurd aan zijn ex-partner. Hij heeft toen hij wist van de achterstand direct actie ondernomen en het achterstallige bedrag (EUR 226,04) overgemaakt. De A is door de deelnemer gecorrigeerd naar 27 maar toen had betrokkene al betaald. Betrokkene legt een kopie bankafschrift over waaruit betaling blijkt op 28 maart 2013. De deelnemer maakte ook een fout met een ander krediet. Deze bleek tweemaal gemeld te zijn in BKR. Eén openstaand en één beëindigd. Betrokkene had het krediet al afgelost in januari 2017. Betrokkene erkent de hoofdelijke aansprakelijkheid maar vraagt zich af in hoeverre de registratie hem is aan te rekenen. Hij betaalde maandelijks zijn deel aan zijn ex-partner omdat het krediet gekoppeld was aan haar rekening. Betrokkene heeft diverse pogingen gedaan om het krediet te splitsen, zodat hij zijn deel direct kon inlossen. De deelnemer weigerde dit. Er zijn afspraken gemaakt tussen de deelnemer en de ex-partner zonder betrokkene daarin te betrekken. Betrokkene verloor de controle of het termijnbedrag wel of niet betaald werd. Een BKR registratie kan van zwaarwegend belang zijn bij een nieuwe functie. Een hypotheek werd door [bank] afgewezen ondanks de herstelmelding (H). De H had geen enkele toegevoegde waarde. Betrokkene is naar een andere hypotheekverstrekker gegaan met een minder gunstig rentepercentage. Betrokkene moest de hypotheekadviseur direct betalen vanuit eigen middelen, terwijl hij die kosten had willen meefinancieren. Hij vraagt daarom ook schadevergoeding.

### **3. Standpunt van de deelnemer**

3.1. De deelnemer stelt - zakelijk samengevat – als volgt. Op 21 oktober 2006 heeft betrokkene met zijn ex-partner een doorlopend krediet afgesloten van EUR 10.000. Betrokkene was hoofdelijk aansprakelijk voor nakoming. Afspraken met zijn ex-partner over de betaling doen daar niets aan af. Betrokkene was verplicht om de maandelijkse termijnen tijdig te voldoen. Uit de registratie volgt dat de vordering volledig is voldaan. Naar de mening van de deelnemer kan er geen sprake zijn van kwetsbaarheid en/of chantage m.b.t. de reeds betaalde vordering. Het is een aanname van betrokkene dat de registratie van invloed zal zijn op zijn geambieerde functie. Het is onvoldoende van zwaarwegend belang om de registratie te wijzigen of aan te passen. Met betrekking tot de schadevordering merkt de deelnemer op dat het de keuze van betrokkene is geweest om een nieuwe

financiering aan te vragen. Hierdoor heeft hij de daarmee gemoeide extra kosten geaccepteerd. Er is geen schade die toe te rekenen is aan de deelnemer. De schadevergoeding wordt afgewezen.

3.2. Op het standpunt van de betrokkene reageert de deelnemer dat er sprake was van een ongeoorloofde betalingsachterstand, dat betrokkene hiervoor is gewaarschuwd en dat de achterstand niet per direct is voldaan. Pas op 2 juli 2014 waarna een H is gemeld. Dat betrokkene brieven van de deelnemer te laat heeft gezien ligt in zijn risicosfeer. De deelnemer biedt excuses aan voor het tweemaal melden van het krediet. Zij heeft dit gecorrigeerd. Betrokkene erkent hoofdelijke aansprakelijkheid en was daardoor aansprakelijk voor het gehele bedrag. Hij had een betalingsverplichting. Hij kon de betalingen ook inzien via internetbankieren. De stelling van betrokkene dat de registratie een negatieve invloed heeft op het veiligheidsonderzoek van zijn werkgever wordt niet onderbouwd. Er wordt slechts gesproken over "financiële kwetsbaarheid". De schadeclaim wijst de deelnemer af. Meefinancieren van kosten brengt mee dat betrokkene uiteindelijk meer zal betalen dan wanneer de kosten zoals nu uit eigen middelen worden voldaan.

#### **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 doorlopend krediet met contractnummer \*\*\*\*\*660. Het geregistreerde kredietbedrag is EUR 10.000. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 27 maart 2013 en een herstelmelding (H) op 3 juli 2014. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 12 januari 2017. De betrokkene vordert een bedrag aan materiële schadevergoeding ad EUR 3.328, maar matigt het bedrag naar EUR 2.270, het maximale bedrag dat een betrokkene bij deze Commissie kan vorderen. Het schadebedrag bestaat uit twee componenten: 1) een hypotheekaanvraag bij [bank] is afgewezen vanwege de BKR-registratie. Betrokkene heeft een hypotheek gekregen bij [bank] maar tegen een ongunstigere rente en 2) vanwege de registratie kon betrokkene een bedrag aan kosten voor de hypotheekakte niet meefinancieren en moest dit van zijn spaargeld betalen.

Het krediet stond aanvankelijk per abuis tweemaal in het CKI gemeld. De deelnemer heeft dat recent gecorrigeerd door het contract met hetzelfde contractnummer zonder negatieve coderingen uit het CKI te verwijderen.

4.2. 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 20 maart 2013 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. De deelnemer heeft aanvankelijk de datum van de A gemeld op 20 maart 2013, maar vanwege het feit dat de vooraankondigingsbrief een betalingstermijn vermeldt van één week, corrigeert de deelnemer de datum naar 27 maart 2013. De betrokkene heeft de ontvangst van de vooraankondiging niet betwist, maar wel gesteld dat hij geen eerdere informatie ontving over de lening in de vorm van afschriften, betalingsherinneringen of ingebrekestellingen.

4.3. De betrokkene heeft de achterstand voldaan op 28 maart 2013 en stuurt ten bewijze kopie van het bankafschrift waaruit die betaling blijkt. De deelnemer heeft die betaling als juist erkend. De vraag ligt voor of de deelnemer aan de betrokkene tijdig en schriftelijk mededeling heeft gedaan dat bij ontijdige betaling een A zou worden geregistreerd en dat betrokkene daarbij een redelijke termijn voor nakoming is geboden. Betrokkene was immers (slechts) één dag te laat met betaling van de achterstand. De Commissie is van oordeel dat de termijn die aan een betrokkene moet worden gesteld (indertijd kende het Algemeen Reglement nog geen exacte termijn) afhankelijk kan zijn van de omstandigheden van het geval. In dit geval is bijzonder dat betrokkene niet op de hoogte was van het verloop van de lening omdat hij – onbetwist – heeft gesteld via de rekening van zijn ex-partner te moeten betalen en dat de deelnemer niet mee heeft willen werken aan het splitsen van de openstaande schuld tussen hem en de ex-partner zodat hij zijn deel rechtstreeks aan de deelnemer kon aflossen. Naar is komen vast te staan is betrokkene door de deelnemer niet eerder over betalingsproblemen geïnformeerd dan via de vooraankondiging van 20 maart 2013. Eerdere betalingsherinneringen, aanmaningen hoe ook genaamd, voor de eerder opgetreden betalingsachterstand heeft de deelnemer niet aan betrokkene gestuurd. Omdat betrokkene wél zijn deel aan de ex-partner betaalde maar, hoewel zijn adres bekend was bij de deelnemer en aan haar bekend was dat sprake was van een beëindigde relatie, nimmer door de deelnemer aan was geschreven over de achterstand is voorstelbaar dat betrokkene door de vooraankondiging van 20 maart 2013 werd overvallen. Desondanks is op 28 maart 2013 het openstaande bedrag betaald. De

deelnemer heeft, door bij het herstellen van de eerder gehanteerde foutieve registratiedatum van de achterstandsmelding vast te houden aan de in de brief van 20 maart 2013 genoemde zeer korte termijn van 1 week na datering van die brief, aan betrokkene geen redelijke kans gegeven, waarvoor de vooraankondiging is bedoeld, de registratie te voorkomen. Dat betrokkene in het digitale systeem van de deelnemer had kunnen controleren of zijn ex-partner zijn betalingen daadwerkelijk doorbetaalde aan de deelnemer doet aan het voorgaande niet af. Alles overziende is de Commissie van oordeel dat de deelnemer bij het verbeteren van de datering van de registratie in 2018 in redelijkheid niet per 27 maart 2013 een achterstandsmelding had kunnen registreren. De in de vooraankondiging gegeven betalingstermijn was in dit geval onredelijk kort. Omdat de vooraankondiging feitelijk de eerste betalingsherinnering was, had een betrokkene een langere termijn (bijvoorbeeld 14 dagen) moeten worden gegund om alsnog te betalen, zeker vanwege het verstreckende gevolg van non-betaling. De A moet mitsdien worden geschrapt. Datzelfde geldt voor de H. De Commissie merkt ten overvloede op dat betrokkene zich als een goed debiteur heeft gedragen omdat hij (en zijn nieuwe vrouw) het verloop van de lening ook nadien actief zijn blijven volgen en indien de ex-partner in gebreke bleef met aflossing, zij zelf de ontbrekende termijnen hebben betaald totdat de gehele schuld was voldaan.

4.4. Ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding oordeelt de Commissie als volgt. Om voor vergoeding in aanmerking te komen moet de opgevoerde schade worden onderbouwd en het rechtstreeks gevolg zijn van de onjuiste registratie. (Het niet kunnen financieren van) de bemiddelingskosten is niet aan te merken als schade omdat betrokkene die kosten sowieso had en hij niet armer is doordat hij deze met eigen middelen heeft betaald in plaats van met geleend geld dat hij later terug had moeten betalen. Dat betrokkene door de registratie een hoger rentepercentage heeft moeten betalen is onvoldoende onderbouwd en de daar dan mee samenhangende extra kosten zijn onvoldoende gespecificeerd om voor toewijzing in deze klachtenprocedure in aanmerking te komen. De vordering tot schadevergoeding wordt, gelet op het voorgaande, door de Commissie afgewezen.

## **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. Dientengevolge wordt ook de herstelmelding (H) geschrapt. 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 schadevordering wordt afgewezen.