

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.38 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 ongedateerd, ontvangen op 8 februari 2018;
- aanvullende stukken van betrokkene met acceptatieformulier d.d. 22 februari 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 9 maart 2018;
- reactie deelnemer d.d. 26 maart 2018;
- reacties van betrokkene d.d. 26 maart en 7 april 2018;
- reactie deelnemer d.d. 26 april 2018;
- nagezonden schrijven van de betrokkene d.d. 8 mei 2018 *);
- brief aan de betrokkene d.d. 12 juli 2018;
- bezwaarschrift van betrokkene d.d. 18 juli 2018;
- reactie deelnemer d.d. 21 september 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 stelt zich – zakelijk samengevat – op het standpunt dat hij destijds een bestelling heeft gedaan, waarvan de afbetaling via automatische incasso verliep. Doordat [X] failliet ging en de vordering overging naar [deelnemer] heeft [deelnemer] acceptgiro's naar het oude adres van betrokkene gestuurd. Daar woont nog familie van betrokkene dus er werd wel betaald, maar soms te laat. Betrokkene erkent dat hij een adreswijziging had moeten sturen. Betrokkene stelt dat de deelnemer wel op de hoogte was van zijn e-mailadres en telefoonnummer. Zij had hem op die manier kunnen bereiken. Betrokkene stelt dat hij zeker geen wanbetaler is en nooit eerder dergelijke problemen heeft gehad. Op een gegeven moment stuurde de deelnemer geen acceptgiro's meer.

Wel ontving betrokkene bericht dat de deelnemer het hele bedrag (EUR 92,74) wilde vorderen via het incassobureau. Betrokkene stelt geen schrijven over de registratie te hebben ontvangen, noch een vooraankondiging. Het is verder aan de aandacht van betrokkene ontsnapt. Nadat betrokkene op de hoogte was heeft hij direct het bedrag betaald. De hoogte van het bedrag en de registratie van vijf jaar, wegen niet tegen elkaar op, zo stelt betrokkene. Betrokkene ondervindt hinder van de registratie doordat hij een lening niet kan oversluiten naar een lagere rente en tot november 2021 geen nieuwe hypotheek kan afsluiten.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene met een herhaling van zijn stelling dat hij de brieven nooit eerder heeft ontvangen. Betrokkene stelt dat als hij de brieven wel had ontvangen, hij actie had ondernomen en als hij niet kon betalen, had hij contact opgenomen met de deelnemer. Een bedrag van EUR 115,42 is geen eerlijke afweging tegen een code die vijf jaar blijft staan.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – dat zij betrokkene bij brief d.d. 19 november 2016 heeft gewaarschuwd voor de registratie van de achterstand. Voorts heeft zij betrokkene in gebreke gesteld bij brief d.d. 30 november 2016. Op 10 december 2016 werd de vordering opeisbaar. Kopieën van de brieven bevinden zich bij de stukken. De deelnemer heeft verzuimd een code 2 te melden en doet dit met terugwerkende kracht alsnog. De deelnemer stelt dat zij conform het reglement heeft geregistreerd. De klacht is ongegrond, aldus de deelnemer.

3.2. De deelnemer reageert tot slot met de stelling dat betrokkene op de hoogte was van de openstaande vordering. Er zijn brieven gestuurd, maar betrokkene was niet welwillend om tot betaling over te gaan. Op 31 januari 2017 kwam slechts EUR 36 binnen. Betrokkene heeft er bijna een jaar over gedaan om EUR 92,74 op 20 december 2017 te voldoen. Het was een geringe vordering, daarom is het de deelnemer niet duidelijk waarom betrokkene er zo lang over gedaan heeft om het resterende te betalen. Wellicht omdat betrokkene toen merkte dat hij geen hypotheek kon krijgen. Dat noemt betrokkene specifiek in zijn brief van 26 maart 2018. De deelnemer handhaaft haar standpunt.

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 verzendhuis krediet met contractnummer ****758. Het geregistreerde kredietbedrag is EUR 4.000. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 29 november 2016. Tijdens de procedure voegde de deelnemer bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) toe per 10 december 2016. De overeenkomst heeft en werkelijke einddatum per 20 december 2017.

4.2. 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 daaraan voldaan. Uit de door de deelnemer overgelegde stukken is voldoende gebleken dat de deelnemer op 19 november 2016 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. De betrokkene heeft de ontvangst van de vooraankondiging betwist. De correspondentie is naar een oud adres gestuurd. Betrokkene heeft de deelnemer echter geen verhuisbericht gestuurd, terwijl hij wist dat de deelnemer nog post stuurde naar zijn oude adres omdat daar familie woonachtig was. Het niet ontvangen van post van de deelnemer ligt daarmee in de risicosfeer van betrokkene. De A is geregistreerd conform de feiten en correct.

Tijdens de procedure heeft de deelnemer bijzonderheidscode 2 toegevoegd omdat de vordering is opgeëist. Zij mag dit met terugwerkende kracht doen in het kader van een goed werkend CKI. Ook code 2 is hiermee conform de feiten en correct.

4.3. De betrokkene betwist de technische juistheid van de registratie niet. Hij doet een beroep op disproportionaliteit. In dat verband overweegt de Commissie als volgt.

De registratie is technisch juist. De door de betrokkene gestelde bijzondere 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.

4.4. 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.

4.5. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie, namelijk het kunnen oversluiten van een lening tegen een gunstiger rentetarif en het afsluiten van een hypotheek om samen te kunnen wonen met zijn vriendin. Betrokkene woont in [woonplaats] en zijn vriendin in [woonplaats]. De registratie zou pas in 2022 uit het CKI worden verwijderd en staat een hypotheekaanvraag thans in de weg. Betrokkene heeft daarmee voldoende belang gesteld bij schrapping van de registratie.

4.6. De Commissie is van oordeel dat de toe te passen belangenafweging in het voordeel van de betrokkene moet uitvallen. Alle omstandigheden overziende is de Commissie van oordeel dat betrokkene geen debiteur is waartegen de branche blijvend moet worden gewaarschuwd of dat hij tegen zichzelf moet worden beschermd. Betrokkene heeft al 16 jaar een vaste baan bij dezelfde werkgever en verkeert in een stabiele financiële situatie. Nadat hij op de hoogte was van de vordering heeft hij de vordering in één keer betaald. Het geringe bedrag had betrokkene kunnen en willen betalen als hij had kennis genomen van de vooraankondiging. De lakse houding van de betrokkene om geen verhuisadres door te geven ziet de Commissie als een incident. 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.

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 bijzonderheidscode 2 te verwijderen. 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.