

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 18.44 d.d. 2 januari 2019 te Amsterdam (prof. mr. J.J.C. Kabel, mr. H.M. Patijn, A.A.M. Beijersbergen van Henegouwen).

## **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. 6 maart 2018;
- aanvullende stukken van de raadvrouw van de betrokkene met acceptatieformulier d.d. 15 maart 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 21 maart 2018;
- reactie deelnemer d.d. 12 april 2018;
- reactie raadvrouw van de betrokkene d.d. 1 mei 2018;
- reactie deelnemer d.d. 15 mei 2018;
- beslissing van de Voorzitter d.d. 28 augustus 2018;
- bezwaarschrift betrokkene d.d. 7 september 2018.

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en heeft de betrokkene, zijn raadvrouw en de deelnemer uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht op 26 november 2018 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunten (nader) toegelicht.

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

De raadvrouw van de betrokkene heeft de klacht – zakelijk samengevat - als volgt toegelicht. De registratie ziet op een kredietfaciliteit van een onderneming van betrokkene die in 2011 gestaakt is. Een brief van de deelnemer d.d. 30 oktober 2017 is door de deelnemer verkeerd geadresseerd. De brief is door een buurvrouw aan de betrokkene overhandigd. Een eerder betalingsverzoek van de deelnemer heeft de betrokkene niet ontvangen. Betrokkene heeft telefonisch contact opgenomen met de deelnemer om zijn juiste adres door te geven. Een e-mail aan de deelnemer is niet ontvangen, doordat betrokkene een fout had gemaakt in het e-mailadres. De vordering was al overgedragen. De betrokkene is niet in de gelegenheid gesteld de registratie te voorkomen en heeft

ten onrechte aanzienlijke incassokosten moeten betalen. De betrokkene stelt dat het op de weg van de deelnemer had gelegen om het adres te controleren omdat het pand waarin zijn onderneming gehuisvest was, is gesloopt. Betrokkene heeft de vooraankondiging d.d. 13 november 2017 pas ontvangen op 2 januari 2018. Hierop heeft betrokkene aangegeven bereid te zijn de vordering tot betalen mits de A wordt doorgehaald. [incassobureau] ging hiermee niet akkoord, maar heeft de datum van de A aangepast naar 12 januari 2018.

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

De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – als volgt. Zij verwijst in haar verweer naar de brieven van [incassobureau] d.d. 8 en 15 februari 2018 waarin wordt vermeld dat de deelnemer noch [incassobureau] toegang heeft tot de Basisregistratie Personen om het adres van betrokkene te kunnen achterhalen. Het is de verantwoordelijkheid van betrokkene om ervoor zorg te dragen dat zij over de juiste adresgegevens beschikt. Op 29 december 2017 heeft [incassobureau] kopieën van de verstuurde brieven aan betrokkene gestuurd op het adres van zijn nieuwe onderneming. Ook naar aanleiding van deze brief werd de vordering niet binnen de gestelde termijn voldaan. De deelnemer stelt dat betrokkene voldoende is gewaarschuwd voor de registratie bij het BKR.

### **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 \*\*\*\*044. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 12 januari 2018. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 26 februari 2018.

4.2. 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 daaraan voldaan. Uit de door de

deelnemer overgelegde stukken is voldoende gebleken dat de deelnemer op 13 november 2017 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. Dat de betrokkene stelt deze niet te hebben ontvangen, doet aan het voorgaande niet af. De betrokkene had de deelnemer op de hoogte moeten stellen van het gewijzigde adres, mede gezien het feit dat de activiteiten van de onderneming al in 2011 waren beëindigd. Doordat betrokkene dat niet heeft gedaan ligt het niet ontvangen van post van de deelnemer - ook al is dat door bedrijfsbeëindiging en de daarop volgende renovatie van het voormalig winkelpand op welk adres betrokkene bij de deelnemer stond geregistreerd - in zijn invloedssfeer. De deelnemer heeft aanvankelijk de datum van de A gemeld op 5 december 2017. Op 2 januari 2018 ontving betrokkene daadwerkelijk een (nieuwe) vooraankondiging voor registratie van de A met een betalingstermijn van één week. Door het verzenden van de brief van 2 januari 2018 gaf de deelnemer aan dat de A met datum 5 december 2017 wat haar betreft niet kon worden gehandhaafd. Betrokkene heeft, op advies van zijn gemachtigde, het bedrag overgemaakt op de derdenrekening van diens advocatenkantoor. De gemachtigde heeft het bedrag onder zich gehouden zich daarbij beroepend namens betrokkene op een opschortingsrecht in verband met het geschil over de A. De deelnemer heeft daarop de A niet geschrapt maar de datum van de A aangepast naar 12 januari 2018. In het kader van een goed werkend CKI is het de deelnemer toegestaan correcties in het CKI aan te brengen. De registratie van de A is conform de feiten en technisch juist.

4.3. Betrokkene doet vervolgens een beroep op disproportionaliteit. Betrokkene heeft een aantal omstandigheden opgevoerd op grond waarvan hij 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.

4.4. 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 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.

4.5. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Betrokkene bewoont met zijn gezin een kleine huurwoning met een huur van EUR 1.800 per maand. Betrokkene wil een hypotheek afsluiten voor de aankoop van een woning en de mogelijkheid om een auto te leasen. De registratie staat daaraan in de weg. Hij beschikt over een regelmatig inkomen op grond waarvan hij een hypotheek zou kunnen krijgen mits de registratie wordt geschrapt. Betrokkene heeft daarmee voldoende belang gesteld voor 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. De Commissie neemt hierbij het volgende in aanmerking:

- betrokkene heeft aannemelijk gemaakt dat hem voor oktober 2017 geen brieven over de achterstand, die samenhang met de beëindiging van een winkelbedrijf in een later gesloopt winkelpand, hebben bereikt;
- nadat betrokkene in oktober 2017 een aan hem gerichte brief over de achterstand overhandigd had gekregen van een ondernemster die inmiddels op het adres van het oude bedrijf was gevestigd heeft hij per omgaande contact opgenomen met het incassobureau van de deelnemer met de mededeling dat hij de vordering geheel wilde betalen. Het incassobureau kon de vordering in het administratiesysteem aanvankelijk niet vinden wat tot gevolg had dat het even duurde voordat er vervolgens kon worden betaald;
- er was die periode geen sprake van betalingsonwil of betalingsonmacht. Dat blijkt uit het feit dat betrokkene na ontvangst van de vooraankondiging d.d. 2 januari 2018 het bedrag binnen enkele dagen heeft overgemaakt. Dat hij dat bedrag op advies van zijn gemachtigde heeft overgemaakt op de derdenrekening van het advocatenkantoor en nog niet naar (het incassobureau van) de deelnemer doet daar in het kader van deze belangenafweging niet aan af;
- als betrokkene het bedrag direct had overgeboekt naar de deelnemer, had dat de deelnemer aanleiding moeten geven de A te schrappen nu betrokkene had laten weten dat hij pas sinds oktober 2017 van de achterstand wist en graag wilde betalen, hetgeen vervolgens voor de

deelnemer aanleiding was op 2 januari 2018 opnieuw een aanzegging van de A te sturen met een nieuwe betalingstermijn.

Hoewel de betrokkene aannemelijk heeft gemaakt dat hij feitelijk geen correspondentie van de deelnemer heeft ontvangen, moet hij op de hoogte zijn geweest van de rekening en de betalingsachterstand daarop. Hij heeft voor de rekening nog een nieuwe bankpas aangevraagd in 2012 en heeft nog een bedrag op de rekening gestort in 2014. Betrokkene had in die periode actiever kunnen en moeten zijn en de situatie niet op zijn beloop moeten laten. Dit weegt in het nadeel van betrokkene, maar alle omstandigheden in aanmerking nemend, met name zijn proactieve houding als debiteur vanaf oktober 2017, oordeelt de Commissie dat de toe te passen belangenafweging in het voordeel van betrokkene uitpakt. De Commissie acht het nog langer handhaven van de A onder deze omstandigheden 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 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.