

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.19 d.d. 7 oktober 2019 te Amsterdam (mr. C.P. Bleeker, A.A.M. Beijersbergen van Henegouwen en 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:

- klachtschrift met bijlagen d.d. 25 november 2018;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 26 december 2018
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 23 januari 2019;
- reactie deelnemer d.d. 19 februari 2019;
- reactie betrokkene d.d. 7 maart 2019;
- reactie deelnemer d.d. 27 maart 2019;
- brief van betrokkene d.d. 3 juni 2019;
- nagezonden schrijven van de betrokkene (ongedateerd) op 12 april 2019 ontvangen.

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 september 2019 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunt (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

2.1. De betrokkene heeft de klacht – zakelijk samengevat – als volgt toegelicht. De registratie van de achterstandsmelding (A) is in december 2015 ontstaan door een pijnlijk proces van echtscheiding waarin betrokkene door allerlei ingewikkelde financiële transacties door haar ex-man op de rand van de financiële afgrond stond. De deelnemer heeft niet meegewerkt aan de pogingen om verslechtering van de financiële situatie te voorkomen. Betrokkene wilde snelle verkoop van het huis, maar haar ex-man wilde dat niet. Een concreet bod op het huis werd daardoor gepasseerd, waardoor de restschuld lager zou zijn geweest. Betrokkene heeft alles voldaan, haar ex-man geen cent. De

deelnemer had een onderscheid moeten maken. Zij sprak betrokkene aan omdat zij in loondienst was en haar ex-man niet. Betrokkene wil een deel van het huis van haar huidige man op haar naam zetten in verband met een testament en zij heeft daar notariskosten voor gemaakt ad EUR 485. Door de BKR-registratie bleek dat niet mogelijk. Betrokkene kan het testament nu niet regelen voor haar twee kinderen tot 2021 door toedoen van de deelnemer. Betrokkene wenst schrapping van de A.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene met een volharding in haar stelling dat de melding onterecht is. De deelnemer kijkt niet naar de persoonlijke situatie van betrokkene. De deelnemer heeft het dossier slordig en onzorgvuldig behandeld. Na november 2015 had betrokkene geïnformeerd bij de deelnemer of zij haar voornemen om te registreren ten uitvoer had gebracht. Dat bleek niet het geval. Betrokkene leest nu voor het eerst dat zij dat in februari 2016 heeft gedaan. Betrokkene kan nog steeds niet worden bijgeschreven bij de hypotheek van haar man. De restschuld was ondergebracht bij [incassobureau], dus niet bij de deelnemer. De restschuld is in december 2017 volledig betaald. Toch stond er in juli 2018 alleen een A en geen herstelmelding (H). Betrokkene vindt onverteerbaar dat zij moet aantonen dat de registratie disproportioneel is terwijl zij niet eens een telefoonabonnement kan afsluiten. Dan volgt een emotioneel relaas. Betrokkene begrijpt niet waarom de deelnemer niet harder achter haar ex-man is aangegaan. Hij was ZZP'er maar had wel inkomsten. Hij heeft nooit open kaart gespeeld bij de deelnemer, betrokkene wel. Betrokkene heeft alle schulden uit het vorige huwelijk afbetaald.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer stuurt een chronologisch overzicht van de gebeurtenissen. Betrokkene heeft met haar ex-man een hypotheek afgesloten bij de deelnemer. Sinds maart 2014 zijn er voortdurend betalingsproblemen. Per email van 3 november 2015 stuurt de deelnemer de vooraankondiging voor registratie van de A. Op 19 februari 2016 plaats de deelnemer de HY-A codering met terugwerkende kracht omdat betrokkene de betaalafspraken niet nakomt. Per oktober 2016 is de woning verkocht. Er bleef een restschuld over van EUR 40.511. De deelnemer plaatst een RH (Restschuld Hypotheek). De deelnemer heeft een belangenafweging gemaakt en uit coulance een H gemeld op verzoek van betrokkene, terwijl de achterstand toen nog niet was ingelopen. Uit de informatie blijkt niet dat betrokkene serieuze pogingen heeft gedaan om een financiering te verkrijgen voor de verwerving van de helft van de woning van haar huidige partner. Zij legt geen afwijzingen over. Ook blijkt geen daadwerkelijke ernstige of disproportionele hinder van de registratie. Het belang ontbreekt. De deelnemer is wel bereid tot uitvoeren van een nieuwe belangenafweging als zij een met stukken onderbouwd verzoek van betrokkene ontvangt.

3.2. Op de reactie van betrokkene reageert de deelnemer met een herhaling van de feiten en omstandigheden waaronder de registratie is geplaatst. De deelnemer heeft het beheer van de hypothecaire restvordering uit handen gegeven aan [incassobureau], maar de deelnemer blijft crediteur van de vordering. De vordering is niet verkocht aan [incassobureau]. De deelnemer betreurt dat betrokkene een zware en emotionele periode heeft beleefd maar ziet in relatie tot de BKR-noteringen geen stukken die aanleiding geven tot een nieuwe belangenafweging. De deelnemer herhaalt haar aanbod dat zij daar wel toe bereid is, indien betrokkene een met stukken onderbouwd verzoek daartoe doet.

Betrokkene reageert hierop met de mededeling dat zij zich de vernedering bespaart om meer afwijzingen te krijgen.

Hierop heeft de deelnemer niet meer gereageerd.

4. Beoordeling van het geschil

Uit de stukken en 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 *****238. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 1 december 2015 en een herstelmelding (H) op 17 oktober 2016. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 18 oktober 2016.

4.2. Betrokkene vordert een bedrag aan materiële schadevergoeding ad EUR 485,62, zijnde een factuur van een notaris.

4.3. Betrokkene heeft met haar inmiddels ex-man een hypotheek afgesloten waarvoor zij beiden hoofdelijk aansprakelijk waren. De deelnemer is bevoegd ieder van de schuldenaren afzonderlijk aan te spreken tot nakoming van verplichtingen uit de kredietovereenkomst. Er ontstond een betalingsachterstand in de maandelijkse termijnen en de deelnemer heeft betrokkene gewaarschuwd voor de A. Betrokkene heeft de ontvangst van de vooraankondiging niet betwist. De deelnemer heeft de A met terugwerkende kracht gemeld in het CKI. Het is de deelnemer reglementair toegestaan de registratie aan te passen in het kader van een goed werkend CKI. Op het moment dat de achterstand was ingelopen, heeft de deelnemer deze als hersteld gemeld.

4.4. 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.

4.5. 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 of 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.

4.6. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Zij wil het huis van haar huidige man mede op haar naam zetten mede in verband met haar testament. De registratie staat daaraan in de weg. De deelnemer heeft het gestelde belang betwist, omdat haar niet is gebleken dat betrokkene serieuze pogingen heeft gedaan om een financiering te verkrijgen voor de verwerving van de mede-eigendom van de woning en dat deze financieringsaanvragen zijn afgewezen. De betrokkene heeft echter concreet gesteld dat financieringsaanvragen zijn afgewezen onder vermelding van namen van de aangezochte kredietverstrekkers. De Commissie heeft op zichzelf geen reden te twijfelen aan de juistheid van de stelling van betrokkene. Er is geen regel die inhoudt dat betrokkene haar belang slechts aannemelijk kan maken door het overleggen van schriftelijke afwijzingen van financieringsaanvragen. De Commissie gaat er daarom van uit dat betrokkene voldoende belang heeft bij verwijdering van de registratie.

4.7. Vanaf maart 2014 waren betrokkene en haar ex-partner niet meer in staat om regelmatig te voldoen aan de betalingsverplichtingen uit hoofde van de hypotheek. Dat heeft uiteindelijk

geresulteerd in het ontstaan van een registreerbare achterstand in november 2015. Betrokkene en haar ex-partner waren op dat moment niet in staat om deze achterstandsmelding te voorkomen omdat de financiële middelen daarvoor ontoereikend waren. Vast staat dat betrokkene meteen op de ontvangst van de vooraankondiging op 3 november 2015 heeft gereageerd en de deelnemer van haar situatie op de hoogte heeft gesteld. Zij had de deelnemer ook al eerder in 2015 geïnformeerd over de echtscheiding waarin zij verkeerde, waarbij de huwelijksproblemen kennelijk al waren ontstaan voor de eerste onregelmatigheden in de betaling (maart 2014). Betrokkene heeft gesteld dat deze zijn veroorzaakt door financiële risico's die de ex-partner had genomen, maar zij heeft deze stelling niet nader toegelicht. Na 3 november 2015 is betrokkene blijvend in contact geweest met de deelnemer en heeft zij deze geïnformeerd over de voortgang. Zij is niet voor haar verantwoordelijkheid weggelopen. Vast staat voorts dat betrokkene er veel aan heeft gedaan om de ex-partner te laten meebetalen aan de schuld en van deze medewerking te krijgen bij de verkoop van het onderpand (de woning). Dit alles weegt in het voordeel van betrokkene.

4.8. Nadat de woning uiteindelijk was verkocht en er een restschuld overbleef heeft betrokkene deze geheel zelf betaald. Daartoe was betrokkene enerzijds verplicht, maar het is de Commissie bekend dat het in vergelijkbare situaties lang niet altijd gebeurt dat slechts één van de hoofdelijke aansprakelijke partijen de gehele schuld terugbetaalt. Ook dit weegt daarom in het voordeel van betrokkene.

4.9. Betrokkene heeft overigens geen andere schulden waarvoor negatieve coderingen in het CKI zijn aangebracht, terwijl de schuld in kwestie inmiddels al ongeveer drie jaar geleden is afbetaald. De Commissie acht het niet proportioneel dat de registratie langer in het CKI blijft staan en komt tot het oordeel dat niet alleen de achterstandsmelding maar de gehele registratie moet worden geschrapt. De strekking van de in het voordeel van betrokkene uitgevallen belangenafweging is immers dat zij in haar doen en laten niet meer wordt gehinderd door de aangevochten registratie. Indien het contract blijvend geregistreerd zou blijven tot vijf jaar na de werkelijke einddatum, dan blijft betrokkene daarvan hinder ondervinden althans bestaat de mogelijkheid daarvan, omdat hypothecaire kredieten behoudens negatieve coderingen in het CKI niet zichtbaar zijn. Het onveranderd laten staan van het contract zou bloot leggen dat er historisch wel betalingsproblemen zijn geweest en dat verdraagt zich zoals gezegd niet met de in het voordeel van betrokkene uitgevallen belangenafweging.

4.10. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen. Enerzijds komt een gevorderde schadevergoeding slechts voor toewijzing in aanmerking als deze in rechtstreeks verband staat tot een onterechte registratie. In dit geval was de registratie technisch juist, maar moet deze op grond

van disproportionaliteit worden verwijderd. Omdat de toe te passen belangenafweging voor een belangrijk deel een subjectieve beoordeling is, bestaat er in dat geval in beginsel geen recht op schadevergoeding. Anderzijds houdt het advies dat de notaris aan betrokkene heeft verstrekt haar bruikbaarheid, zodat de daarvoor betaalde kosten niet kwalificeren als schade of een onnodige kostenpost.

5. De beslissing

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkene gegrond is. De deelnemer dient de gehele registratie van de hypotheek met contractnummer *****238 uit het CKI te verwijderen. De schadevordering wordt 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.