

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.21 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. 20 februari 2019;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 5 maart 2019;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 12 maart 2019;
- reactie deelnemer d.d. 26 maart 2019;
- reactie betrokkene d.d. 10 april 2019;
- reactie deelnemer d.d. 2 mei en 27 juli 2019.

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. Betrokkene heeft [adviesbureau 1 en adviesbureau 2] al eerder ingeschakeld om de registratie te laten verwijderen, zonder succes. Begin juli 2017 kreeg betrokkene bericht van [X] dat het krediet werd opgeëist vanwege een BKR-melding. Toen bleek de achterstandsmelding (A) door [deelnemer]. Betrokkene heeft geen vooraankondiging ontvangen. Hij heeft het bedrag direct overgemaakt. Betrokkene heeft melding gemaakt bij de politie van postfraude en ook bij Post.nl. Als betrokkene had geweten van de achterstand, had hij het kunnen betalen. Inmiddels is de lening bij de deelnemer volledig afgelost inclusief rente. Betrokkene wil zich inkopen in het huis van zijn vriendin. De registratie houdt dat tegen. Betrokkene heeft meerdere afwijzingen ontvangen. Betrokkene maakt winst en kon ook [X]

van EUR 4.500 direct aflossen. De registratie heeft betrokkene al twee jaar in de weg gezeten, nog vijf jaar is te lang.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat de deelnemer niet in gesprek heeft willen gaan met [adviesbureau 2]. Eerst kwam de post twee weken te laat en na een klacht te hebben ingediend kwam de post helemaal niet meer. Het ging om zakelijke post. Dat betrokkene geen post van de deelnemer ontving was betrokkene niet bekend. En kon daarom de deelnemer daar niet van op de hoogte stellen. In de aangifte heeft de politie foute initialen vermeld. [Y] bestaat niet in het huishouden van betrokkene. De aanhef van de brief is wel correct. De vooraankondiging is niet ontvangen. De deelnemer had op een andere manier contact kunnen opnemen. De vordering is niet opgeëist. Door [X] kwam betrokkene achter de achterstand. Betrokkene heeft altijd netjes en tijdig betaald, alleen de deelnemer had veel verwerkingstijd nodig. Hierdoor wordt betrokkene onterecht als slechte betaler neergezet. De deelnemer kan met het logboek niet aantonen dat de brieven zijn verstuurd. Er zouden 17 aanmaningen zijn verstuurd, waar zijn die dan? Betrokkene heeft op advies van [adviesbureau 1] en [adviesbureau 2] de schuld niet direct afgelost omdat betrokkene in het begin heeft aangegeven aan de deelnemer dat de schuld volledig ingelost zou worden als de registratie zou worden verwijderd. De deelnemer ging op dit aanbod niet in. Betrokkene is geen risico voor een kredietverstrekker. Betrokkene wil alleen een klein deel hypothecair bijlenen om zich financieel onafhankelijk te maken.

3. Standpunt van de deelnemer

3.1. De deelnemer heeft aan betrokkene, [adviesbureau 1] en daarna [adviesbureau 2] uitvoerig uitgelegd waarom de deelnemer de codering niet laat verwijderen. Betrokkene stelt dat de partner voor betaling zou zorgdragen en dat zij de betalingen over het hoofd heeft gezien. De partner van betrokkene is echter geen contractspartij. De deelnemer was niet op de hoogte van de geopende en te laat bezorgde post. In het politierapport wordt [Y] genoemd en dat is niet betrokkene. Betrokkene is [betrokkene]. Betrokkene heeft zelf de verantwoordelijkheid voor zijn financiën en administratie. Betrokkene heeft zelf de deelnemer verzocht op 28 oktober 2009 de betalingen handmatig te willen verrichten omdat incasso's niet lukten. De deelnemer stuurt kopie van de vooraankondiging d.d. 20 juni 2017. De achterstand was toen drie termijnen (EUR 675). Ten tijde van de A-melding was de achterstand vier termijnen (EUR 900). De achterstand wordt ook vermeld op het rekeningoverzicht dat aan betrokkene is overgelegd. Betrokkene is meerdere malen aangemaand te betalen. De deelnemer stuurt kopie logboek. Op 3 mei 2012 is de vordering opgeëist. Pas recent is de vordering voldaan. De deelnemer maakt een belangenafweging. Betrokkene is zelf verantwoordelijk voor de betalingen. Er was ook achterstand in eerdere jaren. Er is geen spoedeisend belang en er moet

sprake zijn van uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden. De deelnemer verwijst naar een uitspraak van de Rechtbank Midden Nederland.

3.2. Op de reactie van betrokkene reageert de deelnemer dat zij al heeft uitgelegd waarom zij niet heeft meegewerkt aan het informatieverzoek van [adviesbureau 2] en [adviesbureau 1]. De lening is na de periode van achterstand inderdaad niet opgeëist, dat zou de volgende stap zijn. De deelnemer heeft er alles aan gedaan om de betrokkene te behoeden voor een achterstand. Wel is de vordering opgeëist op 3 mei 2012. Dat geeft het betalingsverloop aan. Betrokkene stelt sinds juli 2015 last te hebben van postfraude, maar de betalingsproblemen waren er al in voorgaande jaren. De klacht is ongegrond.

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 doorlopend krediet met contractnummer *****5696000. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 30 juni 2017 en een herstelmelding (H) op 5 juli 2017. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 27 december 2018.

4.2. Ter zitting stelt de advocaat van de deelnemer dat de klacht primair niet ontvankelijk is omdat deze te laat bij de Commissie is ingediend. Dit verweer was door de deelnemer niet eerder in de procedure gevoerd. De betrokkene heeft er niet op kunnen reageren. Het verweer wordt daarom niet in de beoordeling betrokken.

4.3. Alvorens de deelnemer overgaat tot registratie van een achterstand, is zij reglementair verplicht daarvoor te waarschuwen (een zogenaamde 'vooraankondiging'), zodat de 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.

4.4. De administratie van de deelnemer kan tot bewijs strekken. Het is vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie dat de deelnemer door overlegging van standaardbrieven en een kopie van het logboek 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 juni 2017 een brief heeft verzonden naar het bij haar bekende adres met daarin de vereiste vooraankondiging. Betrokkene stelt deze brief van de deelnemer niet te hebben ontvangen omdat bij hem sprake was van gebrekkige bezorging van de post. Dat kan betrokkene in dit geval niet baten. De automatische incasso van de betalingstermijnen was op verzoek van betrokkene stopgezet. Betrokkene was op de hoogte van de betalingsverplichting aan de deelnemer en hij moet ook hebben geweten dat deze in het voorjaar van 2017 opliep, mede omdat deze niet meer automatisch werd geïncasseerd. Hij heeft voorts nagelaten de deelnemer van de gebrekkige postbezorging op de hoogte te stellen, hoewel hij ter zitting heeft verklaard dat hij leveranciers wel op de hoogte stelde van de problemen. In deze omstandigheden komt het voor risico van betrokkene dat hij de vooraankondiging niet heeft ontvangen en is sprake van een rechtsgeldige achterstandsmelding.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Betrokkene wil een kleine hypotheek afsluiten om het huis te kunnen afbouwen. De deelnemer heeft het gestelde belang van betrokkene ter zitting uitgebreid betwist, maar dat verweer is niet althans slechts zeer

beperkt eerder in de procedure gevoerd. De betrokkene heeft er niet op kunnen reageren. Het verweer wordt daarom niet in de beoordeling betrokken. Overigens heeft betrokkene zeer concreet en gedetailleerd gesteld waarvoor hij de financiering nodig had en dat meerdere financieringsaanvragen zijn afgewezen. De Commissie heeft geen reden om het gestelde belang in twijfel te trekken. De Commissie gaat ervan uit dat betrokkene daarmee voldoende belang heeft gesteld voor schrapping van de registratie.

4.8. Uit de omstandigheden van het geval is het volgende gebleken. Een aantal omstandigheden speelt in het nadeel van betrokkene. Hij heeft niet goed het oog gehouden op zijn financiële verplichtingen jegens de deelnemer. De deelnemer was hierdoor gedwongen regelmatig met betrokkene te communiceren over de termijnverplichtingen die betrokkene niet nakwam. Dit werd mede in de hand gewerkt door de automatische incasso die op verzoek van betrokkene was komen te vervallen. Tenslotte had betrokkene zorgvuldiger kunnen handelen door de deelnemer in kennis te stellen van de gebrekkige bezorging van de post, om veilig te stellen dat de deelnemer met betrokkene kon blijven communiceren over het krediet.

4.9. Toch heeft de Commissie de overtuiging gekregen dat betrokkene geen wanbetaler is waartegen de branche blijvend moet worden beschermd. Dit wordt bevestigd door het feit dat betrokkene ruim een week na de achterstandsmelding de achterstand al heeft ingelopen en ook een andere schuld ineens geheel heeft afbetaald. De overige schulden van betrokkene die zijn geregistreerd in het CKI kennen ook geen negatieve betalingscoderingen. De huidige financiële positie van betrokkene is onweersproken gezond met een fors bedrag aan overwaarde in de woning van betrokkene.

4.10. Indien de registratie ongewijzigd in het CKI blijft staan, dan wordt deze pas geschoond per 27 december 2023 (vijf jaren na de werkelijke einddatum). De Commissie acht dat niet proportioneel in verhouding tot de verwijtbaarheid van de registratie aan de zijde van de betrokkene en alle omstandigheden van het geval. Anderzijds is de Commissie ook van oordeel dat de registratie niet met onmiddellijke ingang moet worden geschrapt. Alle omstandigheden in aanmerking nemend is de Commissie van oordeel dat de registratie per 1 december 2021 geheel uit het CKI moet worden geschrapt.

5. De beslissing

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkene gegrond is. De deelnemer dient de registratie per 1 december 2021 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.