

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.22 d.d. 26 november 2019 te Amsterdam (mr. H.M. Patijn, mr. A.J. van Putten en 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:

- klachtschrift met bijlagen d.d. 23 oktober 2018;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 21 november 2018;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 27 november 2018;
- reactie deelnemer d.d. 11 december 2018;
- reactie raadvrouw van de betrokkene d.d. 15 januari en 5 februari 2019;
- reactie deelnemer d.d. 28 februari 2019;
- brief van de Voorzitter aan partijen d.d. 26 maart 2019;
- reactie deelnemer aan de raadvrouw van betrokkene d.d. 8 april 2019;
- reactie raadvrouw van de betrokkene d.d. 27 mei 2019;
- reactie deelnemer d.d. 27 mei 2019;
- reactie raadvrouw van de betrokkene d.d. 11 juni 2019.

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en heeft de betrokkene, haar raadvrouw en de deelnemer uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht op 28 oktober 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 stelt dat de deelnemer geen vordering op haar heeft. Voordat de klacht bij de Commissie is ingediend heeft de bank dit erkend en zijn twee andere registraties doorgehaald. De deelnemer handhaaft deze registratie omdat zij volgens de deelnemer hoofdelijk aansprakelijk is voor de krediethypotheek van EUR 1,5 miljoen. Betrokkene wil een hypotheek aanvragen. Zij heeft nu een

lening van een familielid, kortlopend (binnen twee jaar aflossen) met een hoog rentetarief. Betrokkene heeft twee minderjarige kinderen en haar man is 65 jaar en heeft geen werk. Betrokkene is kostwinner en is meer gaan werken om het gezin te onderhouden. Betrokkene heeft geen schuld aan de deelnemer noch aan andere financiële instellingen. Ter zitting is door de echtgenoot van betrokkene verklaard dat het geen familielid was, die uiteindelijk de hypotheek verstreekte, maar de vennootschap, die ook de overgelegde opgave heeft opgesteld van de door betrokkene betaalde rente en kosten.

2.2. Naar aanleiding van het verweer van de deelnemer stelt betrokkene dat de deelnemer de maximale schadevergoeding moet betalen. Bij de deelnemer is al vijf jaar bekend dat betrokkene niets aan de bank verschuldigd is. De deelnemer heeft toen uitvoerig met de echtgenoot van betrokkene gecorrespondeerd. Betrokkene heeft bij brief d.d. 10 april 2015 al geconcludeerd dat de deelnemer uit het krediet niets meer te vorderen heeft. De deelnemer heeft betrokkene laten registreren in 2013 zonder dat betrokkene dat wist. Betrokkene had toen financiering nodig voor een huis en heeft bij een private financier EUR 200.000 kunnen lenen tegen 7% rente, een veelvoud van de toen geldende marktrente van 1,7%. Zonder registratie had zij dat percentage hoeven te betalen. Dat levert een verschil van EUR 10.600 per jaar op. Rekening houdend met een belastingdruk van 30% bedraagt de schade over twee jaar (juli 2016 – juli 2018) EUR 23.240. De deelnemer is daarvoor aansprakelijk. Het causaal verband is helder. De deelnemer erkent dat sprake was van een onterechte registratie in 2013. Tussen 2013 en 2018 is niets veranderd in het dossier.

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

3.1. De deelnemer schrapt de registratie. Ten aanzien van de vordering tot schadevergoeding stelt de deelnemer dat betrokkene niet heeft aangetoond dat zij door toedoen van de deelnemer schade heeft geleden. De deelnemer ziet geen reden om schade te vergoeden. Betrokkene heeft er zelf voor gekozen om rechtsbijstand in te schakelen. De procedure bij de deelnemer is laagdrempelig. Betrokkene heeft pas in juli 2018 geklaagd over de registratie. De deelnemer was dus niet eerder op de hoogte van de klacht en kon ook niet eerder de registratie aanpassen.

3.2. In reactie op het nadere standpunt van betrokkene stelt zij dat zij het verwijtbaar vindt dat betrokkene zich niet eerder dan juli 2018 bij de bank gemeld heeft. Betrokkene heeft op geen enkele wijze aangetoond dat andere kredietverstrekkers haar financieringsaanvragen hebben afgewezen en dat deze afwijzingen enkel en alleen verband hielden met de negatieve BKR registratie bij [deelnemer]. Een negatieve BKR staat het afsluiten van een krediet op zichzelf niet in de weg. Regelgeving vereist dat de kredietverstrekker beoordeelt of kredietverlening verantwoord is.

Kredietverlening kan ondanks een negatieve registratie onder omstandigheden immers wel verantwoord zijn. Bij een negatieve BKR registratie vindt een extra toets plaats, maar wordt niet bij voorbaat afgewezen. Betrokkene verwijst naar een brief van 10 april 2015 waarin staat dat de bank niets meer te vorderen heeft, maar deze brief is niet van de hand van de bank maar van (de gemachtigde van) betrokkene zelf.

#### **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 maakte bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een hypotheek met contractnummer \*\*\*\*\*533. De registratie werd gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 4 maart 2013 en een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar op 11 december 2013. De overeenkomst had een werkelijke einddatum per 22 januari 2015.

4.2. De betrokkene vordert - nu de registratie tijdens de procedure is verwijderd - een bedrag aan materiële schadevergoeding van EUR 2.270. Het schadebedrag betreft renteververschil, afsluitkosten en advocaatkosten. Betrokkene had aanvankelijk een hogere schadevergoeding gevorderd, maar heeft deze later verminderd tot het bedrag van EUR 2.270.

4.3. Na het indienen van de klacht bij de Commissie schrapt de deelnemer de registratie. Op een vraag van de Commissie ter zitting wat de reden was voor de deelnemer om de registratie te schrappen, heeft de deelnemer geantwoord dat er een nieuwe belangenafweging is gemaakt, maar dat de registratie volgens haar technisch wel juist is.

Partijen zijn verdeeld over de vraag of de registratie technisch juist is. Betrokkene heeft gesteld dat het krediet in kwestie in 2011 is afgelost met de verkoop van het woonhuis van betrokkene in Frankrijk. De deelnemer heeft echter gesteld dat het krediet onderdeel was van een groter kredietarrangement, en het krediet feitelijk pas is afgelost in 2015 nadat een ander onderpand in Nederland was verkocht. Ter zitting heeft de deelnemer verklaard dat het een omvangrijk en complex dossier is en er nog meer onderzoek zou moeten worden uitgevoerd om precies uit te zoeken hoe de feiten werkelijk waren. De deelnemer heeft een minnelijke regeling aan betrokkene aangeboden om dat onderzoek niet te hoeven uitvoeren. Betrokkene heeft dat voorstel niet

geaccepteerd waardoor de Commissie zich er toch over moet buigen. De deelnemer stelt dat de negatieve registraties van het krediet juist zijn aangebracht in de periode tussen 2011 en 2015.

4.4 De Commissie concludeert dat als de stelling van betrokkene juist is, dat het krediet eerder was beëindigd, die registraties zonder grond zijn geplaatst, en is dus sprake van een technisch onjuiste registratie waarmee de grondslag van de vordering tot schadevergoeding, te weten een onjuiste registratie, is onderbouwd. Indien de stelling van betrokkene niet juist zou zijn, dan is het krediet niet in 2011 geëindigd en zijn de negatieve registraties technisch juist.

4.5. De Commissie is van oordeel dat de deelnemer als verwerker van persoonsgegevens moet kunnen aantonen dat de verwerkte persoonsgegevens juist zijn. Dat uitgangspunt ligt vast in artikel 5 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming en voor haar inwerkingtreding in mei 2018 in artikel 11 lid 2 van de Wet bescherming persoonsgegevens. Ter onderbouwing van de stelling van betrokkene dat het krediet was afgelost nadat het huis in Frankrijk was verkocht verwijst zij naar het feit dat het krediet een "buitenland hypotheek" betrof en het woonhuis in Frankrijk eerder dan de registraties is verkocht. Hiertegenover had het op de weg van de deelnemer gelegen om met stukken aan te tonen dat de situatie toch anders is en er op het moment van de registratie voor de betreffende kredieten nog een bedrag of bedragen openstonden. Nu de deelnemer daartoe zonder tijdrovend nader onderzoek niet in staat is en er voor gekozen is door de deelnemer dat onderzoek niet te verrichten, kan de Commissie niet vaststellen of de registratie technisch juist was en dat betekent dat de registratie moet worden geschrapt. De deelnemer heeft dat na het indienen van de klacht al gedaan op grond van een belangenafweging.

4.6. Vervolgens komt de Commissie bij de vordering tot schadevergoeding. Om voor toewijzing in aanmerking te komen dient de schadevergoeding te worden gespecificeerd en zo nodig worden onderbouwd met stukken. Betrokkene heeft gesteld schade te hebben geleden doordat zij vanwege de onterechte registratie niet in aanmerking kwam voor een reguliere hypotheek met op dat moment beperkte rentepercentages van enkele procenten, en dat zij daardoor gedwongen was particuliere financiering aan te trekken tegen een rentepercentage van 7%. Het verschil tussen beide rentepercentages kwalificeert betrokkene als schade. De deelnemer heeft gemotiveerd verweer gevoerd, en daarbij onder meer aangevoerd dat niet is aangetoond dat betrokkene geen andere hypotheek kon krijgen doordat er een BKR-registratie was zodat het causaal verband niet vast is komen te staan en gewezen op het feit dat betrokkene pas geruime tijd na het afsluiten van de hypotheek heeft geklaagd bij de deelnemer over de registratie.

4.7. Naar het oordeel van de Commissie kan niet worden vastgesteld dat betrokkene de gestelde hogere kosten voor het afsluiten van een hypotheek heeft moeten maken, enkel en alleen omdat er sprake was van een BKR-registratie. Volgens de Commissie valt niet vast te stellen in hoeverre behalve de registratie ook andere omstandigheden (financiële positie van de echtgenoot, hoogte inkomen) een rol hebben gespeeld bij de afgewezen financieringsaanvragen.

4.8. Daar komt bij dat de Commissie het met de deelnemer eens is dat betrokkene pas laat heeft geklaagd over de registratie, in juli 2018, terwijl betrokkene reeds in 2016 op de hoogte was van de registratie en ook voorafgaand aan het afsluiten van de volgens haar dure hypotheek nog niet had geklaagd. Betrokkene heeft dus ook de mogelijkheid onbenut gelaten om de eigen schade te beperken en de deelnemer in staat te stellen daaraan een bijdrage te leveren. De Commissie concludeert ook dat betrokkene, gelet op de gemotiveerde betwisting van de deelnemer van de hoogte van de gestelde schade, de schade onvoldoende heeft onderbouwd.

4.9. Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat niet vast is komen te staan dat betrokkene de gestelde schade heeft geleden als gevolg van de onterechte registratie.

4.10. Artikel 17 van het Reglement bepaalt dat de door partijen terzake het geschil gemaakte kosten voor eigen rekening komen, tenzij de Commissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komt voor vergoeding door de in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij naar het oordeel van de Commissie in redelijkheid gemaakt kosten.

4.11. In dit specifieke geval is de Commissie van oordeel dat door inschakeling van een advocaat eerst twee andere registraties en vervolgens, kort na het aanhangig maken van het geschil, de thans aan de orde zijnde registratie van de hypotheek door de deelnemer zijn verwijderd. Het inschakelen van een advocaat kan in dit specifieke geval worden aangemerkt als redelijke kosten. De Commissie bepaalt het bedrag aan door de deelnemer te betalen advocaatkosten samenhangend met de laatste registratie in redelijkheid op EUR 500. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

## **5. De beslissing**

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de vordering tot schadevergoeding (gedeeltelijk) gegrond is. De deelnemer dient binnen 10 werkdagen na dagtekening van de deze beslissing aan betrokkene een bedrag ad EUR 500 voor in verband met de geschrapte registraties gemaakte kosten te vergoeden. 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.