

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.23 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. 5 januari 2019;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 13 maart 2019;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 20 maart 2019;
- reactie deelnemer d.d. 8 april 2019;
- reacties betrokkene d.d. 20 april 2019;
- reacties deelnemer d.d. 16 mei en 25 juni 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 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 wist niet dat hij een betalingsachterstand had. Hij heeft geen betalingsherinnering, vooraankondiging of ingebrekestelling ontvangen. Na telefonisch contact bleek dat de deelnemer in juni 2017 de vordering heeft overgedragen aan een incassobureau. Meer dan een jaar later ontvangt betrokkene een brief van het incassobureau met het verzoek de vordering te betalen. Betrokkene heeft het totaalbedrag op 19 december 2018 in één keer voldaan aan het incassobureau. Betrokkene dacht dat het hiermee was opgelost, totdat hij zijn BKR-gegevens opvroeg in verband met de aanvraag voor een hypotheek. Betrokkene weet niet waar de codes 2 en 3 vandaan komen. Hij is nimmer geïnformeerd. Betrokkene stelt dat het gaat om een krediet van EUR 1.000 dat hij heeft afgesloten

toen hij 18 jaar was. Betrokkene en zijn vriendin werken beiden fulltime met een vast inkomen per maand en geld op een spaarrekening.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat berichten zijn gestuurd naar de inbox. Betrokkene logde niet meer in op de rekening en heeft die berichten dan ook niet gelezen. De deelnemer kan dat ook zien. Betrokkene kon niet weten dat er een ongeoorloofd saldo was. Het afschrift van de deelnemer (productie 1) heeft betrokkene niet thuis ontvangen. SMS-berichten van de deelnemer zijn gestuurd naar een oud telefoonnummer. De deelnemer heeft betrokkene niet gesproken over de achterstand. Betrokkene erkent slordigheid van het niet lezen van de berichten en oude telefoonnummer, maar stelt dat de deelnemer een brief aan zijn huisadres had kunnen sturen omdat de gevolgen van code 2 en 3 erg groot zijn. Betrokkene kan nu zijn droomhuis niet kopen. Betrokkene vindt vreemd dat de deelnemer een achterstandsmelding (A) meldt met terugwerkende kracht. Een A op 18 augustus 2017 terwijl de 2 staat op 27 juni 2017. Dit is niet de juiste volgorde. Toen betrokkene bericht kreeg van het incassobureau heeft hij het bedrag in één keer overgemaakt. Dat bericht kreeg hij pas een jaar later. Als hij dat eerder had gehad, had de registratie een jaar korter geduurd. De huizenmarkt is krap. Betrokkene is ingeloot voor een nieuwbouwwoning. De hypotheek kan niet op alleen het salaris van zijn vriendin. De ongeoorloofde debetstand was EUR 22 en bestond uit rente en kosten van het [pakket]. Door die 22 euro kan betrokkene nu geen huis kopen. De andere registratie (A) kwam door een mislukte automatische afschrijving, toen betrokkene daar een brief over ontving heeft hij direct betaald. Betrokkene vindt code 3 onterecht omdat het gehele bedrag betaald is. Er is niets afgeboekt of kwijtgescholden.

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

3.1. De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – als volgt. Op 11 april 2017 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening. De deelnemer heeft meerdere berichten gestuurd met het verzoek het saldo aan te vullen. Ook per SMS en telefoon. Betrokkene ging daar niet toe over. De deelnemer stuurt teksten van de berichten die naar de inbox zijn verzonden. De deelnemer ontving geen enkele reactie en heeft op 27 juni 2017 de vordering opgeëist. De deelnemer heeft destijds per abuis geen A gemeld en doet dat alsnog met datum 18 augustus 2017. Betrokkene stelt de verzonden berichten niet te hebben gelezen. Hij was hier wel toe verplicht op grond van artikel 14 lid 3 van de algemene bankvoorwaarden. Dat betrokkene dat heeft nagelaten komt voor zijn rekening en risico. Het kan niet leiden tot verwijdering van de registratie. De deelnemer heeft de vordering intern afgeboekt en een einddatum gemeld toen de vordering alsnog was voldaan bij haar incassogemachtigde. De deelnemer maakt een belangenafweging. Betrokkene heeft een koopovereenkomst getekend terwijl hij daarvóór al wist van de registratie en dat deze mogelijk een

belemmering zou vormen bij het krijgen van een financiering. De deelnemer kan zich niet voorstellen dat betrokkene een tekort van EUR 1.000 is 'vergeten'. Er zijn geen zwaarwegende omstandigheden. Recentelijk is er nog een A gemeld op een AK. Het enkele feit dat betrokkene en zijn vriendin een vaste baan hebben, zegt niets over zijn financiële stabiliteit. De klacht is ongegrond.

3.2. Volgens de algemene voorwaarden dient betrokkene de berichten in de berichtenbox met regelmaat te lezen. Nu hij dat niet heeft gedaan zijn de gevolgen voor zijn rekening en risico. Ook bepalen de voorwaarden dat betrokkene bij wijziging van contact dat zo spoedig mogelijk moet doorgeven. Als het telefoonnummer niet langer in gebruik was, dan had betrokkene tijdig een ander nummer moeten doorgeven. De deelnemer mag ook na vier weken een melding doen. Het toevoegen van de A heeft geen nadelige gevolgen, omdat de einddatum bepaalt op welk moment wordt geschoond. Betrokkene klaagt dat de incassopartner er te lang over heeft gedaan om betrokkene aan te schrijven over het tekort. Het is cliënt nimmer weerhouden de vordering aan de deelnemer te voldoen. De deelnemer heeft hier ook meermaals toe gesommeerd. Betrokkene heeft de datum waarop betaald is altijd zelf in de hand gehad. De deelnemer maakt een belangenafweging. Er was sprake van meerdere langdurige betalingsachterstanden, die pas vrij recent zijn voldaan. Betrokkene heeft de betalingsachterstand nog geen twee jaar geleden voldaan en wil nu een hypothecaire financiering afsluiten. Het is van belang dat andere kredietverstrekkers in staat zijn op basis van alle relevante feiten, waar de betaalhistorie een belangrijk onderdeel van is, een beslissing te nemen over het al dan niet verstrekken van financiering.

#### **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 overig obligo met contractnummer \*\*\*\*877. De registratie wordt aanvankelijk gekenmerkt door een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar op 27 juni 2017 en een bijzonderheidscode 3 (bedrag van EUR 250 of meer is afgeboekt) op 26 september 2017. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 19 december 2018. Tijdens de procedure voegt de deelnemer de achterstandsmelding (A) toe met datum 18 augustus 2017.

4.2. 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.

4.3. De administratie van de deelnemer kan tot bewijs strekken. De deelnemer heeft verklaard dat zij de verplichte vooraankondiging aan betrokkene heeft doen toekomen door deze in de berichtenbox te plaatsen van het internetbankieren. Betrokkene heeft gesteld dat hij het bericht niet heeft geopend. De Commissie kan in deze zaak in het midden laten of de deelnemer de betrokkene voor een achterstandsmelding kan waarschuwen door een bericht te plaatsen in het online internetbankieren van betrokkene. Het door de deelnemer overgelegde bericht van 27 juni 2017 betreft opeising van de vordering en de melding dat betalingsachterstanden bij het BKR zullen worden gemeld. Dat bericht is naar zijn aard echter geen vooraankondiging waarin de betrokkene een (laatste) termijn wordt gesteld om de achterstand te voldoen bij gebreke waarvan op voorhand al een achterstandsmelding wordt aangezegd. Ook is de A is door de deelnemer geregistreerd op 18 augustus 2017 terwijl de code 2 is geregistreerd per 27 juni 2017 en daarmee geeft de registratie een onjuist beeld omdat niet denkbaar is dat een betalingsachterstand is ontstaan na opeising van de gehele vordering, althans niet in de omstandigheden van het geval waarin de betalingsachterstand verband houdt met non-betaling. Bovendien is de betrokkene, doordat geen correcte vooraankondiging is gestuurd, niet in de gelegenheid gesteld de achterstandsmelding te voorkomen. Als de betrokkene wel een correcte vooraankondiging had ontvangen, kan niet worden uitgesloten dat betrokkene het openstaande bedrag had kunnen betalen waardoor hij de A had kunnen voorkomen. Dit geldt te meer omdat de limietoverschrijding een beperkt bedrag bedroeg, te weten EUR 22,00. De Commissie is dan ook van oordeel dat de A moet worden geschrapt.

4.4. Op grond van het Algemeen Reglement BKR dient een deelnemer een bijzonderheidscode 3 te registreren als de deelnemer een bedrag ad EUR 250 of meer afboekt. De betrokkene heeft de vordering alsnog voldaan in december 2018. De registratie dient een getrouw beeld te geven van de werkelijkheid. Naar de mening van de Commissie is dat met de registratie van bijzonderheidscode 3 nu niet (meer) het geval. Er is immers geen sprake van de situatie dat de deelnemer een bedrag heeft moeten afboeken doordat de betrokkene alsnog de gehele vordering heeft voldaan. De Commissie oordeelt daarom dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.

4.5. De registratie van code 2 is technisch juist. De vordering is opgeëist en overgedragen aan het incassobureau.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Betrokkene wil met zijn partner een hypotheek afsluiten voor de aankoop van een woning. Zij wonen in bij de vader van de partner van betrokkene. Betrokkene heeft afwijzingen overgelegd van aangevraagde financieringsaanvragen. De deelnemer heeft opgemerkt dat afwijzingen het gevolg kunnen zijn van deze maar ook van een andere registratie. Daarnaast heeft de deelnemer het belang van betrokkene betwist. De Commissie heeft hiervan kennis genomen en heeft na afweging geconcludeerd dat de betrokkene voldoende belang heeft bij schrapping van deze registratie.

4.9. Uit de omstandigheden van het geval is het volgende gebleken. Een aantal omstandigheden speelt in het nadeel van betrokkene. Betrokkene heeft niet goed het oog gehouden op zijn financiële verplichtingen jegens de deelnemer. Betrokkene wist dat hij maximaal gebruik maakte van de roodstandfaciliteit en dat hij kosten moest betalen en debetrente waardoor de limiet kon worden overschreden. Voorts heeft betrokkene verzuimd de deelnemer op de hoogte te stellen van zijn gewijzigde telefoonnummer en emailadres. Dit pleit er in beginsel voor de registratie in stand te laten.

4.10. Toch komt de Commissie tot de conclusie dat betrokkene geen wanbetaler is waartegen de branche blijvend moet worden beschermd. De Commissie hecht in dit kader belang aan het feit dat betrokkene – op het moment dat hij van de vordering op de hoogte was gebracht door het incassobureau – de vordering direct helemaal heeft betaald. Voorts weegt de Commissie in het voordeel van betrokkene mee dat het bedrag waardoor de kredietlimiet is overschreden zeer beperkt was (EUR 22), niet door opnames van betrokkene is ontstaan maar door afboeking van kosten en dat betrokkene de registratie van de A en de 2 naar alle waarschijnlijk had willen en kunnen voorkomen als hij een geldige vooraankondiging zou hebben ontvangen. Verder wist de deelnemer dat haar berichten niet aankwamen omdat de berichtenbox niet werd geopend door betrokkene en hij ook niet reageerde op telefonisch contact en SMS-berichten. De deelnemer had ervoor kunnen kiezen om betrokkene ook aan te schrijven per (fysieke) post. Ook is nog relevant dat de huidige financiële positie van betrokkene onweersproken gezond is, nu hij beschikt over een substantieel bedrag aan spaargeld.

4.11. Indien de registratie ongewijzigd in het CKI blijft staan, dan wordt deze pas geschoond per 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 in het licht van alle andere hiervoor genoemde omstandigheden in samenhang bezien. De registratie van de A, de code 2 en 3 dienen te 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 binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de A en code 2 en 3 op het overig obligo met contractnummer \*\*\*\*877 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.