

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 19.33 d.d. 21 januari 2020 te Amsterdam (mr. C.P. Bleeker, 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:

- klaagschrift met bijlagen d.d. 19 februari 2019;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 3 april 2019;
- gegevensoverzichten d.d. 3 mei 2019;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 15 mei 2019
- reactie deelnemer d.d. 21 augustus 2019;
- reactie betrokkenen d.d. 4 september 2019;
- reactie deelnemer d.d. 13 november 2019.

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en heeft de betrokkenen en de deelnemer uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht op 16 december 2019 te Amsterdam.

Partijen hebben ter zitting hun standpunt (nader) toegelicht.

## **2. Standpunt van de betrokkenen**

2.1. De betrokkenen hebben de klacht – zakelijk samengevat – als volgt toegelicht.

Betrokkenen hadden een vierjarige financial lease overeenkomst die in mei 2018 zou aflopen. Op 17 mei 2018 betaalden betrokkenen de laatste termijn van EUR 300, hiermee was de lease afgerond en de auto eigendom van betrokkene. Betrokkenen wisten niet dat de deelnemer een achterstandsmelding (A) had geplaatst. Wel ontvingen betrokkenen een vooraankondiging per mail op 27 december 2017 die betrokkenen pas op 29 december 2017 hadden gezien. Op de 29e hebben betrokkenen direct betaald. De deelnemer stelt dat het bedrag op 2 januari 2018 is ontvangen. Dat was voor de deelnemer te laat en de A is gemeld per 1 januari 2018.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageren betrokkenen dat zij geen brief van 18 december 2017 hebben ontvangen. In de e-mail van de deelnemer van 7 januari 2019 staat ook niets over een brief op 18 december 2017. Maar ook al is deze brief verstuurd, dan hadden zij die pas omstreeks 20 december 2017 ontvangen, en hadden zij voldoende tijd moeten krijgen om te betalen. Zij waren van 20 tot en met 29 december 2017 op vakantie. Na het zien van de e-mail van 27 december 2017 op 29 december 2017 hebben betrokkenen direct het bedrag overgemaakt. De redenering dat er structureel een betalingsachterstand zou zijn, geeft niet het recht om een BKR-notering te geven.

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

3.1. De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – als volgt.

De deelnemer stelt dat zij op 18 december 2017 al een vooraankondiging heeft gestuurd omdat de maanden november en december niet betaald waren. Betrokkenen hebben op 29 december 2017 een betaling verricht maar deze is op 2 januari 2018 ontvangen. De code wordt automatisch door het systeem doorgegeven aan het BKR. Een medewerkster van de deelnemer heeft per e-mail op 27 december 2017 duidelijk uitgelegd dat nog die middag betaald moest worden. Gedurende de looptijd van het krediet is sprake geweest van structurele betalingsachterstanden.

3.2. Op de reactie van de betrokkenen heeft de deelnemer niet meer inhoudelijk 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 betrokkenen maken bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een aflopend krediet met contractnummer \*\*\*051. De registratie wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 1 januari 2018. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 15 mei 2018.

4.2. Ten aanzien van de technische juistheid van de registratie oordeelt de Commissie 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 betrokkene dat betwist.

4.3. 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 stelt een vooraankondiging te hebben gestuurd op 18 december 2017 maar heeft deze niet overgelegd en bovendien betwisten de betrokkenen dat zij deze vooraankondiging hebben ontvangen. De Commissie gaat er daarom van uit dat de deelnemer geen vooraankondiging met de datum van 18 december 2017 heeft gestuurd. De deelnemer heeft betoogd dat de betalingstermijn tevens besloten ligt in eerdere aanmaningbrieven waarin wordt gewezen op het feit dat de deelnemer achterstanden van meer dan 60 dagen aan het BKR meldt. De Commissie is echter van mening dat die brieven niet kunnen worden gekwalificeerd als vooraankondiging. Een vooraankondiging moet voldoende duidelijk zijn en in niet mis te verstane bewoordingen waarschuwen en een termijn noemen waarbinnen door de betrokkene moet worden betaald om registratie van de A te voorkomen. De email van de deelnemer aan de betrokkenen van 27 december 2017 was wel met die structuur opgebouwd doch bevatte slechts een betalingstermijn van een halve dag. De Commissie is van oordeel dat die termijn – mede in het licht van de vakantieperiode eind december van ieder kalenderjaar – onredelijk kort is, waardoor deze email eveneens niet kan worden gekwalificeerd als een geldige vooraankondiging. Betrokkenen hebben overigens direct na lezing van de email op 29 december 2017 betaald.

Alles overziende moet de achterstandscodering A worden geschrapt.

## **5. De beslissing**

De Commissie, in aanmerking genomen de toepasselijke reglementen, beslist dat de klacht van de betrokkenen gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de A op het aflopend krediet met contractnummer \*\*\*051 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 betrokkenen betaalde bijdrage ad EUR 50.