

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 20.05 d.d. 25 februari 2020 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:

- klaagschrift met bijlagen d.d. 21 mei 2019;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 5 juli 2019;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 23 juli 2019;
- reactie deelnemer d.d. 12 augustus 2019;
- reactie raadvrouw van de betrokkene d.d. 26 augustus 2019;
- reactie deelnemer d.d. 16 september 2019;
- oordeel Voorzitter d.d. 7 november 2019;
- bezwaarschrift betrokkene d.d. 22 november 2019;
- reactie deelnemer d.d. 9 januari 2020.

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 27 januari 2020 te Amsterdam.

Ter zitting hebben partijen hun standpunt (nader) toegelicht.

## **2. Standpunt van de betrokkene**

2.1. De raadvrouw van de betrokkene heeft de klacht – zakelijk samengevat – als volgt toegelicht. De registratie is niet juist. De vordering is verjaard. De deelnemer heeft op 5 januari 2019 telefonisch bericht dat het bedrag betaald moet worden, zelfs hoger dan het geregistreerde bedrag. Op een email van 5 april 2019 is niet gereageerd door de deelnemer. Betrokkene vraagt een spoedbehandeling omdat betrokkene en haar echtgenoot nu geen nadere financiering kunnen krijgen.

2.2. Op het verweer van de deelnemer reageert de raadvrouw van de betrokkene dat de brieven van de deelnemer niet zijn ontvangen. Dat de verklaring van stuiting door betrokkene is ontvangen dient te worden aangetoond. Ernaar verwijzen is onvoldoende. De verklaring is niet bij betrokkene aangekomen. Er is geen sprake van stuiting van de verjaring.

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

3.1. De deelnemer stelt – zakelijk samengevat – als volgt. De deelnemer stelt dat het dossier door haar op 2 december 2013 in behandeling is genomen. De deelnemer heeft betrokkene daarvan op de hoogte gebracht op 3 februari 2013. Omdat een reactie of betaling uitbleef is betrokkene diverse malen aangeschreven waarmee de verjaring telkens is gestuit. De deelnemer stuurt kopieën van alle brieven aan de betrokkene uit 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 en 2018. Tot op heden is de vordering niet voldaan. De deelnemer stuurt een overzicht van de bestelde goederen door betrokkene. De deelnemer stelt dat de vordering niet verjaard is en dat met het doen van een beroep op verjaring de betrokkene de vordering heeft erkend.

3.2. Tot slot reageert de deelnemer dat zij zevenentwintig brieven heeft gestuurd in de periode december 2013 tot en met september 2018 aan het adres waar betrokkene nog steeds woont. Het is niet geloofwaardig dat brieven niet zijn ontvangen.

### **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 \*\*\*3076. Het bedrag is EUR 754. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 26 september 2013 en een bijzonderheidscode 2 ((re)stant)vordering geheel opeisbaar) op 28 november 2013. Aanvankelijk stond de overeenkomst als niet beëindigd. Betrokkene heeft echter alsnog de vordering voldaan op 14 november 2019. Er is betaald onder protest zonder erkenning van de vordering. Dat is de werkelijke einddatum van de overeenkomst.

4.2. Als verwerker van persoonsgegevens moet de deelnemer aan kunnen tonen dat de registratie juist is. De deelnemer kan geen overeenkomst overleggen waaruit blijkt dat het contract door betrokkene is aangegaan. Verder ontbreken kopieën van de vooraankondiging voor registratie van de A en een opeisingsbrief. Ook beschikt de deelnemer niet over een logboek waaruit blijkt welke

brieven zijn verzonden en wanneer. Het is hierdoor niet mogelijk te toetsen of de registratie juist en actueel is. De deelnemer handelt hierdoor (onder meer) in strijd met artikel 5 lid 1 onder d van de Algemene Verordening Gegevensverwerking. Om die reden acht de Commissie de gegevensverwerking in dit geval in strijd met deze verordening en moet deze worden geschrapt.

4.3. Ter zitting voert de raadvrouw van de betrokkene aan dat zij de het bedrag dat is overgemaakt aan de deelnemer als schadevergoeding terugvordert. De schadevordering was echter geen onderdeel van de klacht en kan niet pas worden ingesteld ter mondelinge behandeling.

#### **5. De beslissing**

De Commissie verklaart de klacht van de betrokkene gegrond. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de gehele registratie van het doorlopend krediet met contractnummer \*\*\*3076 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.