

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 20.07 d.d. 11 maart 2020 te Amsterdam (mr. H.M. Patijn, mr. I.M. Bilderbeek 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:

- klaagschrift met bijlagen, ongedateerd, op 20 maart 2019 ontvangen;
- aanvullende stukken van de betrokkene met acceptatieformulier d.d. 31 maart en 21 mei 2019;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 13 juni 2019;
- reactie deelnemer d.d. 21 juni 2019;
- oordeel Voorzitter d.d. 1 november 2019;
- bezwaarschrift betrokkene d.d. 12 november 2019;
- aanvullend verweer d.d. 10 februari 2020.

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en heeft de betrokkene, haar dochter en de deelnemer uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht op 24 februari 2020 te Amsterdam.

Ter zitting hebben partijen hun standpunt (nader) toegelicht.

2. Standpunt van de betrokkene

2.1. De betrokkene heeft de klacht – zakelijk samengevat – als volgt toegelicht.

De betrokkene stelt nimmer een schuld of achterstand te hebben gehad. Zij is maatschappelijk werkster en heeft altijd een goed betaalde baan gehad. De betrokkene heeft getekend voor een borgstelling voor haar dochter die bij [X] een lening had afgesloten om een bedrijf over te nemen. De lening is overgesloten naar [deelnemer] toen [X] failliet ging. De dochter heeft besloten de lening te verhogen bij [deelnemer]. Betrokkene was in de veronderstelling alleen borg te staan en niet medecontractant te zijn. Haar dochter kwam in 2012 in financiële problemen en heeft moeder daarvan uit schaamte niet op de hoogte gebracht. Ook onderschepte de dochter aanmaningen van de deelnemer. Betrokkene stelt dat als zij van de problemen had geweten, zij deze voor dochter had

kunnen oplossen. Inmiddels heeft de dochter een betalingsregeling getroffen met [deelnemer] en is zij bij met betalen. Betrokkene kwam achter de registratie toen zij een auto wilde leasen. Met behulp van [gemachtigde] is code 2 verwijderd. Betrokkene erkent dat de coderingen terecht zijn, maar betrokkene voelt zich beschadigd. Betrokkene heeft lichamelijke problemen waardoor zij een ander type auto nodig heeft. Betrokkene is geen notoire wanbetaler. Bij de stukken bevindt zich een brief van de dochter aan de Commissie waarin zij erkent schuldig te zijn aan de registratie op naam van de moeder.

2.2. Op het verweer van de deelnemer heeft de betrokkene niet gereageerd.

3. Standpunt van de deelnemer

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

De overeenkomst is in 2010 aangegaan. Sinds 2011 zijn er regelmatig achterstanden, zelfs meer dan drie maanden. De overeenkomst is meerdere malen vervroegd opgeëist en als laatste in oktober 2016. De overeenkomst loopt nog. Betrokkene is hoofdelijk aansprakelijk.

De deelnemer stuurt o.a. een kopie van alle aanmaningen, waaronder brieven waarin de melding van de achterstandsmelding (A) wordt bevestigd. Ook stuurt de deelnemer het logboek en een standaard tekst van de vooraankondiging, die is verstuurd op 20 juli 2012. Ten tijde van de vooraankondiging bedroeg de achterstand EUR 900 en ten tijde van de melding EUR 1.200. De stelling dat aanmaningen zijn onderschept door de dochter zijn niet na te gaan. Betrokkene is meerdere malen aangeschreven en telefonisch benaderd. De deelnemer heeft ook de voicemail ingesproken en betrokkene heeft de deelnemer telefonisch benaderd op 10 januari 2017. De deelnemer legt gespreksnotities over. Thans is het openstaande saldo EUR 11.129,86. Dat betrokkene een auto wil leasen weegt niet op tegen het belang van juiste weergave in het BKR. De bewaartermijn van vijf jaar is geen onredelijke. 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 *****95100. Het bedrag is EUR 30.000. De overeenkomst wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 3 augustus 2012 en een herstelmelding (H) op 23 december 2016. De overeenkomst staat in het CKI als niet beëindigd.

4.2. De betrokkene betwist niet de technische juistheid van de registratie. Zij doet een beroep op disproportionaliteit.

4.3. 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.

4.4. Voor een geslaagd beroep op disproportionaliteit is vereist dat betrokkene een belang stelt en zo nodig aantoot, 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.

4.5. De betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Betrokkene heeft gedetailleerd beschreven dat zij na een ernstig ongeluk en bijgevolg mindere validiteit de behoefte heeft aan een nieuwe, althans andere auto met een hoger instapniveau dan haar huidige auto. De lease-aanvraag voor deze auto is afgewezen vanwege de aangevochten registratie. De Commissie gaat ervan uit dat betrokkene hiermee voldoende belang heeft gesteld bij verwijdering van de registratie.

4.6. Ten aanzien van het ontstaan van de schuld kan betrokkene een verwijt worden gemaakt. Zij heeft immers samen met haar dochter gecontracteerd, ten behoeve van een bedrijfskrediet voor haar dochter, voor de terugbetaling waarvan zij hoofdelijk aansprakelijk was. Zij had beter in de gaten moeten houden wat de stand van zaken was en of de dochter voldeed aan de

aflossingsverplichtingen. Dat de lening is aangegaan om de dochter te helpen bij het voeren van haar bedrijf en dat de dochter in de onderlinge verhouding met betrokkene zorg zou dragen voor de rente- en aflossingsverplichtingen is niet betwist. Betrokkene is te goed van vertrouwen geweest door de dochter op haar woord te geloven dat de (af)betalingen goed en regelmatig verliepen. Dat alles maakt betrokkene echter niet tot een wanbetaler waartegen de branche blijvend moet worden beschermd. Voor de beantwoording van die vraag spelen nog meer omstandigheden een rol. Tussen partijen bestaat verschil van mening of de deelnemer persoonlijk contact heeft gehad met betrokkene over de betalingsachterstanden. Betrokkene heeft gesteld dat de correspondentie van de deelnemer die aan haar was gericht over de onderhavige schuld, stelselmatig door haar dochter is onderschept, wat mogelijk was omdat de dochter op hetzelfde adres woonachtig was en betrokkene een fulltime dienstbetrekking had waardoor zij overdag niet thuis was. De deelnemer heeft gesteld dat dat onaannemelijk was gelet op het aantal brieven, maar de dochter heeft bevestigd dat zij inderdaad alle post van de deelnemer heeft onderschept, ook voor zover deze aan betrokkene was gericht. De Commissie heeft daarom geen aanleiding aan deze uitleg van de betrokkene te twijfelen en zij gaat ervan uit dat betrokkene feitelijk niet op de hoogte was van de betalingsproblemen. De stelling van de deelnemer dat er persoonlijk telefonisch contact is geweest met de betrokkene over de betalingsproblemen is door betrokkene stellig betwist. De door de deelnemer overgelegde telefoonnotities leveren niet het bewijs op van haar stelling nu deze te abstract zijn en niet per se duiden op een persoonlijk contact met betrokkene. Niet kan worden uitgesloten dat deze gespreksnotities zien op contacten met de dochter die in het algemeen contactpersoon van de deelnemer was over de schuld. In het kader van de belangenafweging neemt de Commissie daarom aan dat betrokkene geen wetenschap had van de betalingsproblemen en haar in zoverre geen verwijt kan worden gemaakt dat zij niet eerder heeft ingegrepen. De onwetendheid met de betalingsproblemen heeft verhindert dat betrokkene registratie van de A had kunnen voorkomen. Dat zij daartoe wel in staat was, is voldoende gebleken. De achterstand uit augustus 2012 is (door de dochter) hersteld in december 2016 en sindsdien is regelmatig zonder hapering op het krediet afgelost. Ongewijzigde instandhouding van de registratie zou ertoe leiden dat betrokkene tot ultimo 2021 zal worden belemmerd bij het aangaan van een leasecontract voor haar auto. De Commissie komt tot het oordeel dat dat niet proportioneel is in verhouding tot het belang dat met de registratie is gediend. Daarbij telt de Commissie mee, dat betrokkene een vaste dienstbetrekking heeft met een goed inkomen en overwaarde op haar huis en geen enkele andere (negatieve) registratie zodat er geen aanwijzingen zijn dat zij geen solide en liquide debiteur is. De registratie van de A en H dient uit het CKI te worden geschrapd.

5. De beslissing

De Commissie verklaart de klacht van de betrokkene gegrond. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de A en H op het doorlopend krediet met contractnummer *****951000 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.