

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 20.12 d.d. 3 juni 2020 te Amsterdam (mr. C.P. Bleeker, mr. A.J. van Putten en mr. R. Imhof).

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. 1 augustus 2019;
- aanvullende stukken met acceptatieformulier d.d. 22 augustus 2019;
- gegevensoverzicht d.d. 30 augustus 2019;
- informatieverzoek aan de deelnemer d.d. 3 september 2019;
- reactie deelnemer d.d. 16 september 2019;
- reactie betrokkene d.d. 26 september 2019;
- reactie deelnemer d.d. 25 oktober 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 23 maart 2020 te Amsterdam. Vanwege de maatregelen van de overheid in verband met de coronacrisis is in overleg met partijen besloten tot een telefonische hoorzitting op 20 april 2020.

Betrokkene is gehoord. De deelnemer heeft aangegeven haar standpunt in de schriftelijke fase voldoende kenbaar te hebben gemaakt.

2. Standpunten van partijen

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

De registraties zijn ontstaan doordat de moeder van betrokkene ID-fraude en handtekeningvervalsing heeft gepleegd. Ook de broer van betrokkene was slachtoffer. In zijn geval heeft [bank] de fraude erkend. Betrokkene legt een verklaring over van een financieel adviseur waarin staat dat moeder de schulden heeft gemaakt, de financieel adviseur de schulden heeft betaald en dat betrokkene hem eerder dan afgesproken heeft terugbetaald.

2.2. De deelnemer stuurt in reactie kopieën van de overeenkomsten. Alle drie zijn ze afgesloten voor de aanschaf van laptops. Het verbaast de deelnemer dat de moeder van betrokkene de overeenkomsten zou hebben afgesloten. Dit is niet doorgegeven aan [voorganger deelnemer] of [deelnemer] noch de deurwaarder. De deelnemer stuurt kopie logboek en standaardbrieven waaruit volgt dat de vooraankondiging is gestuurd. In 2013 is een betalingsachterstand ontstaan. De lening is opeisbaar gesteld en overgedragen aan de deurwaarder. De deurwaarder heeft rechtsmaatregelen genomen en er is vonnis gehaald. De deelnemer maakt een belangenafweging:

- fraude is niet aangetoond;
- achterstand, opeising en vordering aan deurwaarder;
- vonnis gehaald;
- onregelmatige betalingsverloop;
- problematische schuldenlast;
- drie leningen met negatieve coderingen.

Betrokkene heeft niet aannemelijk gemaakt dat sprake is van zwaarwegende persoonlijke omstandigheden, waardoor kan worden afgeweken van de verplichte registratie. De deelnemer stuurt kopie betekening en bevel aan betrokkene.

2.3 Op het verweer van de deelnemer reageert de betrokkene dat zij het verweer met verbazing heeft gelezen. Er worden in de opgestuurde contracten vier verschillende huisnummers genoemd, terwijl betrokkene alleen op nr. 18 heeft gewoond. Een aankoop bij de [winkel] is niet door betrokkene gedaan. Zij is daar nooit geweest. Er zijn aankopen gedaan waarvoor kredieten zijn afgesloten. Daarin worden verschillende bedragen aan inkomen genoemd, terwijl betrokkene toen op school zat en geen inkomen had. De moeder van betrokkene heeft het buiten weten van betrokkene gedaan en bewijsmateriaal waarschijnlijk vernietigd. Betrokkene heeft geen poststukken gezien, wel eenmaal een aangetekend stuk. Haar moeder zou dat regelen. Moeder had de sleutel van een afgesloten brievenbus. Toen haar moeder ernstig ziek werd heeft betrokkene de sleutel gekregen en daardoor kwam betrokkene erachter dat zij allerlei schulden had o.a. bij de zorgverzekeraar. Met behulp van een financieringsadviseur is alles uitgezocht en zijn een aantal schulden betaald door aan betrokkene een lening te verstrekken. Die lening is afbetaald in 33 maanden in plaats van 36 maanden.

2.4. De deelnemer stelt in zijn reactie dat hij navraag heeft gedaan bij [voorganger deelnemer]. Zij kon betrokkene niet traceren en heeft via een informatiebureau en deurwaarder het adres getracht te achterhalen. De deurwaarder heeft hiervoor een sommatie exploit in juli 2013 uitgebracht. Op twee overeenkomsten is een maandinkomen van EUR 1.400 aangegeven en op een derde EUR 1.300.

[Winkel] gaat uit van de informatie die zij aangeleverd krijgt. De moeder van betrokkene zou de drie overeenkomsten hebben afgesloten. Betrokkene heeft geen aangifte gedaan omdat moeder ziek was, maar haar broer had wel al aangifte gedaan. De handtekening van betrokkene op haar legitimatie en op haar geschreven brief lijkt op de handtekening van de overeenkomst. Er is een betaling gedaan van het rekeningnummer dat op de betaalpas staat van betrokkene. Op het moment dat betrokkene constateerde dat betalingen van haar rekeningen werden gedaan heeft zij geen contact opgenomen met [voorganger deelnemer]. Nadat de vordering was verkocht aan [deelnemer], heeft betrokkene ook geen contact opgenomen. De deelnemer heeft een deurwaarder ingeschakeld en vonnis gehaald. Betrokkene heeft ook niet aan de deurwaarder gemeld dat zij niet de handtekening zou hebben gezet. De deelnemer gaat ervan uit betrokkene de overeenkomsten heeft afgesloten.

3. 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.

3.1. De betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van een drietal doorlopende kredieten. Contractnummer *****348 voor een bedrag van EUR 1.200 wordt gekenmerkt door een achterstandsmelding (A) op 2 juli 2013 en een bijzonderheidscode 2 ((restant)vordering geheel opeisbaar) op 1 augustus 2013. De overeenkomst heeft een werkelijke einddatum per 2 juli 2015. Contractnummer *****346 voor een bedrag van EUR 1.000 heeft een A op 2 juli 2013, een code 2 op 1 augustus 2013 en een werkelijke einddatum per 23 maart 2016 en contractnummer *****840 voor een bedrag van EUR 2.100 heeft een A op 4 januari 2013 en een code 2 op 7 maart 2013. Deze overeenkomst heeft eveneens een werkelijke einddatum per 23 maart 2016.

3.2. Naar het oordeel van de Commissie kan de vraag of daadwerkelijk sprake is geweest van fraude door de moeder van betrokkene in het midden blijven, nu de Commissie van oordeel is dat de registratie op grond van de proportionaliteitstoets moet worden geschrapt. Die toets 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.

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

3.4. De betrokkene heeft geen concreet belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Uit de stellingen kan worden afgeleid dat de betrokkene het onterecht en stigmatiserend vindt, dat zij bij het BKR staat geregistreerd in verband met schulden die zij (materieel) niet is aangegaan, zonder dat betrokkene heeft aangetoond dat de registraties haar belemmeren bij het aangaan van (nieuwe) kredieten. De Commissie is van oordeel dat dat ook een rechtens te respecteren belang kan zijn. Samen met de omstandigheden van het geval - die hieronder zullen worden beoordeeld - kan dat ook tot de conclusie leiden dat de belangenafweging in het voordeel van de betrokkene uitpakt.

3.5. De Commissie is van oordeel dat, ook al is op basis van de overgelegde stukken door de Commissie in deze procedure niet onomwonden vast te stellen dat daadwerkelijk sprake is geweest van fraude door de moeder van betrokkene waar betrokkene geen weet van had, er in die stukken en de achtergrond die betrokkene uitgebreid heeft geschetst daarvoor wel voldoende aanknopingspunten zijn te vinden. Daar komt bij dat betrokkene destijds nog jong was. De Commissie vindt het begrijpelijk dat de betrokkene tijdens de ernstige ziekte van haar moeder niet direct actie heeft ondernomen. Het niet-handelen van betrokkene op dat moment heeft voor haar daarom geen nadelige gevolgen voor de belangenafweging. Verder weegt in het voordeel van de betrokkene mee dat zij de schulden na het overlijden van haar moeder geheel heeft terugbetaald en ook sneller dan was afgesproken. In het nadeel van betrokkene speelt dat zij wel signalen heeft gehad dat er op haar naam schulden werden aangegaan, in de vorm van de aangetekende brief van de deelnemer en de persoonlijke betekening van het verstekvonnis waarin zij tot betaling was veroordeeld, maar die nadelige omstandigheden wegen ook weer niet zo zwaar dat deze voor de belangenafweging van doorslaggevend belang zijn. Daar komt bij dat betrokkene heel lang heeft vertrouwd op de geruststellende uitleg die haar moeder haar daarover gaf, en dat is gezien de jonge

leeftijd van betrokkene niet onbegrijpelijk. Tenslotte weegt mee dat de werkelijke einddata van de contracten al meer dan vier jaar in het verleden liggen. De Commissie is van oordeel dat de belangafweging alles overziende in het voordeel van betrokkene uitpakt.

3.6. Op grond van het voorgaande moeten de door de betrokkene aangevochten registraties uit het CKI worden verwijderd.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de klacht van de betrokkene gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de A2-coderingen op de doorlopende kredieten met contractnummers eindigend op 348, 346 en 840 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.