

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 21.02 d.d. 16 februari 2021 te Amsterdam (mr. R. Imhof, mr. I.M. Bilderbeek en A.H.J. Alfrink).

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:

- een klachtschrift, ongedateerd, op 15 augustus 2020 ontvangen van betrokkene;
- een verweerschrift d.d. 12 oktober 2020 van de deelnemer;
- de schriftelijke repliek d.d. 29 oktober 2020;
- de schriftelijke dupliek d.d. 14 december 2020.

De Commissie heeft kennis genomen van de door partijen overgelegde stukken en heeft betrokkene en de deelnemer uitgenodigd voor een mondelinge behandeling van de klacht op 25 januari 2021 te Amsterdam.

Op de zitting is betrokkene tezamen met [partner] verschenen en namens de deelnemer mevrouw [X] en de heer [Y].

Ter zitting hebben partijen hun standpunt (nader) toegelicht.

2. Standpunt van partijen

2.1. Betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie van een contract (nummer *****235) terzake een doorlopend krediet. De registratie kent een A op 3 september 2015, een code 2 op 5 augustus 2015 en een code 3 op 14 oktober 2015 en een werkelijke einddatum op 2 september 2019.

Betrokkene acht de registratie technisch niet (geheel) juist en acht deze voorts disproportioneel.

2.2. De deelnemer heeft tijdens de procedure code 2 toegevoegd. In het kader van een goedwerkend CKI en het uitgangspunt dat een registratie juist en actueel moet zijn is het de deelnemer toegestaan wijzigingen aan te brengen in de registratie. De deelnemer heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De

registratie is technisch juist en de registratie is niet disproportioneel.

2.3. Op hetgeen partijen hebben gesteld in de klacht, het verweer en de repliek en de dupliek, wordt in de beoordeling ingegaan.

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. Betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie van een contract (nummer *****235) terzake een doorlopend krediet. De registratie kent een A op 3 september 2015, een code 2 op 5 augustus 2015 en een code 3 op 14 oktober 2015 en een werkelijke einddatum op 2 september 2019.

3.2. Betrokkene heeft in april 2007 het krediet van EUR 5.000 afgesloten om deel te kunnen nemen aan een studenten uitwisselingsprogramma in Frankrijk. In 2014 heeft betrokkene relatieproblemen gekregen. Kort hierna kreeg betrokkene een geschil met de belastingdienst over de hoogte van aan haar toegekende toeslagen. Dat heeft ertoe geleid dat zij in de eerste helft van 2015 minder toeslag ontving dan waarop zij recht had. Dat heeft aan de ontwikkeling van de betalingsproblemen bijgedragen. In juni 2015 heeft betrokkene een brief ontvangen van de deelnemer over de betalingsachterstand. Hierna heeft betrokkene EUR 300 betaald. In de periode hierna heeft betrokkene niet kunnen voorkomen dat zich een registreerbare achterstand voordeed, die door de deelnemer daadwerkelijk in het CKI is geregistreerd. Het krediet is daarna door de deelnemer opgeëist en de deelnemer heeft de incasso van het openstaande bedrag uitbesteed aan een deurwaarderskantoor. In oktober 2015 heeft de deelnemer de schuld (intern) afgeboekt. Daarvoor heeft zij code 3 geregistreerd. In november 2015 bedroeg de openstaande schuld EUR 5.440. Betrokkene heeft een betalingsregeling getroffen met de deurwaarder, waarbij zij per maand EUR 50 afloste op het krediet. In augustus 2019 heeft zij een slotbetaling van ongeveer EUR 3.500 gedaan, waarna de gehele schuld was terugbetaald. Dat is geregistreerd met een werkelijke einddatum op 2 september 2019.

3.3. De aflossing van het doorlopend krediet vond plaats vanaf een betaalrekening die betrokkene bij de deelnemer aanhield. Betrokkene heeft erop gewezen dat de deelnemer vanaf die betaalrekening in februari en maart 2015 twee bedragen van in totaal EUR 1.790 heeft overgeboekt naar een rekening van betrokkene bij [bank]. Ter zitting heeft de deelnemer daarvan desgevraagd gesteld dat dit geen overboekingen betrof vanaf de betaalrekening van betrokkene, maar een betaling door

derden. De Commissie heeft echter aanleiding dat te betwijfelen, omdat de overboekingen de naam en de betaalrekening van betrokkene vermelden. Omdat betrokkene niet heeft gesteld dat en waarom deze transacties in rechtstreeks verband staan tot de (in de eerste plaats) geregistreerde A, laat de Commissie de juistheid van deze stelling verder in het midden.

3.4. De deelnemer heeft een code 3 geregistreerd vlak voordat betrokkene met het ingeschakelde deurwaarderskantoor een betalingsregeling had getroffen. De deelnemer komt daar in beginsel een zekere vrijheid toe, maar code 3 ziet erop dat er een bedrag is afgeboekt, omdat het voorlopig als oninbaar wordt beschouwd en het BKR zegt er op haar website over dat de 3 alsdan ook weergeeft dat de kredietaanbieder voorlopig besluit om niets te doen om het krediet terugbetaald te krijgen. Het beeld van deze zaak is met die uitleg in strijd. De afboeking is geregistreerd in oktober 2015. Betrokkene heeft met de deurwaarder in november 2015 echter een betalingsregeling getroffen. Wellicht dat in de overwegingen van de deelnemer een rol heeft gespeeld dat betrokkene maandelijks maar een beperkt bedrag zou gaan aflossen, maar in het algemeen verdraagt een code 3 op een lopende overeenkomst zich moeilijk met de situatie dat op een krediet wordt afbetaald. Om een andere reden moet code 3 toch worden geschrapt. De Commissie overweegt dat de registratie een getrouw beeld – actueel en juist volgens de AVG – dient te geven van de werkelijkheid. Door de registratie van bijzonderheidscode 3 is niet (meer) sprake van een juiste registratie nu de gehele schuld is terugbetaald. De constructie van een code 3 met een latere werkelijke einddatum is naar het oordeel van de Commissie niet dermate transparant dat betrokkenen deze begrijpen en deelnemers daar hun gedrag op afstemmen, zodat deze constructie niet in alle opzichten te verenigen is met de eis van juistheid en nauwkeurigheid van artikel 5 van de AVG. Code 3 moet mitsdien worden geschrapt.

Betrokkene doet voorts een beroep op disproportionaliteit.

3.5. Het proportionaliteitsbeginsel houdt in dat de inbreuk op de belangen van betrokkene niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de registratie te dienen doel. Het belang van de registratie is enerzijds betrokkene te beschermen tegen het aangaan van financiële verplichtingen die hij 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 in de gelegenheid is kredieten af te sluiten voor het doen van aankopen of financiering van een woonhuis en daarin niet wordt belemmerd door een (negatieve) registratie die in veel gevallen verhindert dat betrokkene een krediet kan afsluiten.

3.6. Voor een geslaagd beroep op disproportionaliteit is vereist dat betrokkene een belang stelt en zo nodig aantoont dat hij of zij heeft bij schrapping van de registratie, bijvoorbeeld in de vorm van een vanwege de aangevochten registratie afgewezen financieringsaanvraag. 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.

3.7. Betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Zij verkeert in een nare woonsituatie. Zij heeft in 2016 en 2020 aangifte gedaan bij de politie vanwege problemen met haar buurvrouw die haar herhaaldelijk heeft geïntimideerd en bedreigd. Betrokkene wil een hypotheek afsluiten om (elders) een woning te kopen. De Commissie is van oordeel dat betrokkene daarmee voldoende belang heeft gesteld voor schrapping van de registratie. Dan komt het verder aan op weging van de omstandigheden van het geval.

3.8. De betalingsproblemen zijn ontstaan, althans zijn deze mede veroorzaakt doordat betrokkene ten onrechte niet de toeslagen uitgekeerd kreeg van de belastingdienst waarop zij recht had. Daar kan betrokkene niet veel aan doen. Betrokkene heeft echter met zoveel woorden erkend, dat zij door stress in verband met relatieproblemen en slechts een beperkt inkomen in 2015 de betalingsproblemen niet het hoofd kon bieden. Aldus komt de Commissie tot de conclusie op dit punt dat ten aanzien van het ontstaan van de betalingsproblemen geen verzachtende omstandigheden een rol spelen. Indien een betrokkene een inkomen genereert waardoor zij niet in staat is te voldoen aan financiële verplichtingen, dan ligt dat in beginsel in haar risicosfeer.

Vast staat wel dat betrokkene naar aanleiding van de eerste betalingsproblemen contact heeft opgenomen met de deelnemer en dat zij enkele maanden na het ontstaan in november 2015 een betalingsregeling heeft getroffen met het ingeschakelde deurwaarderskantoor. De betalingsregeling is zij vier jaar lang regelmatig nagekomen en heeft geleid tot de gehele terugbetaling van de schuld.

Betrokkene heeft aannemelijk gemaakt dat zij thans in een stabiele financiële situatie verkeert, en zij heeft geen andere negatieve registraties in het CKI.

Alles overziende vindt de Commissie het niet proportioneel als de registratie bij ongewijzigde instandhouding nog tot 2024 in het CKI blijft staan. Daar staat tegenover dat de overeenkomst pas recent is beëindigd en schrapping met onmiddellijke ingang ook niet proportioneel zou zijn. Ook in

verband met het naar het oordeel van de Commissie zwaarwegend belang van betrokkene om te kunnen verhuizen en daarvoor financiering aan te kunnen trekken, acht de Commissie aangewezen dat de negatieve registratie per 1 januari 2022 geheel wordt geschrapt.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de klacht van betrokkene gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing code 3 op het doorlopend krediet met contractnummer 588466235 te verwijderen. Voorts dient de deelnemer de gehele (gewijzigde) registratie te verwijderen per 1 januari 2022. Tenslotte 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.