

Uitspraak van de Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie, nr. 21.04 d.d. 18 maart 2021 te Amsterdam (mr. R. Imhof, mr. A.J. van Putten en J.W. Wagenaar).

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 d.d. 20 juli 2020 van betrokkene;
- een aanvullend klachtschrift d.d. 30 juli 2020;
- een verweerschrift d.d. 2 september 2020 van de deelnemer;
- de schriftelijke repliek d.d. 24 september 2020;
- de schriftelijke dupliek d.d. 5 november 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 15 februari 2021 te Amsterdam.

Op de zitting is betrokkene verschenen. Namens de deelnemer heeft mevrouw [X] telefonisch aan de zitting deelgenomen.

Ter zitting hebben partijen hun standpunt (nader) toegelicht.

2. Standpunt van partijen

2.1. Betrokkene maakt bezwaar tegen de registratie van contract (nummer *****336) ter zake van een overig obligo. Betrokkene vordert schadevergoeding ad EUR 1.770,63.

Betrokkene acht de registratie 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, de repliek en de dupliek, wordt in de beoordeling voor zover nodig 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 overig obligo (nummer *****336). De registratie kent een A op 9 september 2016, een code 2 op 18 juli 2019, en een code 3 op 21 september 2016. De overeenkomst heeft voorts een werkelijke einddatum op 5 februari 2020.

3.2. Het overig obligo betrof een betaalrekening met roodstandfaciliteit tot een bedrag van EUR 5.000. In mei 2015 heeft betrokkene een dienstbetrekking op Aruba geaccepteerd en is hij daarheen verhuisd. Betrokkene heeft diverse instanties en instellingen een verhuisbericht gestuurd, maar niet is komen vast te staan dat hij de deelnemer ook een verhuisbericht heeft gestuurd. Betrokkene heeft de door de deelnemer aan hem verzonden vooraankondiging (voor registratie van de A) niet ontvangen. Betrokkene heeft tijdens zijn verblijf op Aruba contact onderhouden met de deelnemer, maar dat betrof medewerkers van een andere afdeling dan degenen die bij de deelnemer het contact onderhielden in verband met het gesloten contract.

3.3. De deelnemer heeft de vordering intern afgeboekt en overgedragen aan de incassopartner. Daarvoor heeft de deelnemer code 3 geregistreerd. Later heeft de deelnemer de gehele schuld opgeëist en daarvoor code 2 geregistreerd. Betrokkene heeft de gehele openstaande schuld betaald in februari 2020 waarna een werkelijke einddatum is geregistreerd.

3.4. De vraag die zich opdringt is of betrokkene voldoende is gewaarschuwd tegen registratie van de A middels de reglementair verplichte vooraankondiging. Vast staat dat de vooraankondiging betrokkene niet heeft bereikt, omdat hij was verhuisd. Betrokkene heeft niet gesteld dat hij de deelnemer over de verhuizing heeft geïnformeerd, althans niet langs de geëigende weg door het toesturen van een adreswijziging. Hij heeft wel gesteld dat medewerkers in de organisatie van de deelnemer van de adreswijziging op de hoogte waren omdat hij daarmee in contact stond, ook na zijn verhuizing naar Aruba. De Commissie is van oordeel dat dit niet tot gevolg heeft dat de deelnemer uit eigen beweging een vooraankondiging naar het nieuwe adres van betrokkene had

moeten toesturen. Nu betrokkene heeft nagelaten een verhuisbericht aan de deelnemer te sturen, ligt het niet ontvangen van de vooraankondiging, die naar zijn voormalige woonadres in Nederland was gestuurd, in zijn risicosfeer.

3.5. De deelnemer heeft een code 3 geregistreerd. Code 3 ziet erop dat er een bedrag is afgeboekt, omdat het voorlopig als oninbaar wordt beschouwd. 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 daarom worden geschrapt.

Betrokkene doet voorts een beroep op disproportionaliteit.

3.6. 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.

3.7. 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.

3.8. Betrokkene heeft een belang gesteld bij verwijdering van de registratie. Betrokkene wil een woning kopen. Een hypotheekaanvraag voor de financiering daarvan wordt afgewezen. De

Commissie stelt vast dat betrokkene het voor schrapping van de registratie vereiste belang voldoende heeft gesteld.

3.9. De betalingsproblemen van betrokkene zijn verwijtbaar ontstaan. Betrokkene heeft geen verhuisbericht aan de deelnemer gestuurd en mocht er niet van uitgaan dat zijn nieuwe adres bij de deelnemer op de juiste afdeling bekend was omdat hij contact had met medewerkers van de deelnemer op een andere afdeling. Ook had betrokkene zich moeten realiseren dat toen hij zijn salaris op een andere rekening liet storten dan die bij de deelnemer, de voeding van die rekening geheel wegviel en hij daardoor een achterstand zou oplopen.

3.10. Toch heeft de Commissie niet de overtuiging gekregen dat potentiële kredietverstrekkers blijvend moeten worden beschermd door de registratie te handhaven en dat dat belang moet prevaleren boven het belang van betrokkene om een woonhuis te kopen en daarvoor financiering te vinden. Betrokkene beschikte over aanzienlijk inkomen en vermogen waardoor hij ruim in staat was aan zijn verplichtingen te voldoen. Hoewel de betalingsproblemen verwijtbaar zijn ontstaan, hield dat geen verband met betalingsonwil of betalingsonmacht. Betrokkene is geen verplichtingen aangegaan die hij niet kon dragen. De Commissie heeft de indruk gekregen dat betrokkene de rekening uit het oog heeft verloren door slordig te zijn. Hoewel betrokkene niet op de juiste wijze een adreswijziging heeft toegestuurd aan de deelnemer, was hij wel bereikbaar wat volgt uit het contact dat hij heeft onderhouden met medewerkers van de deelnemer. Zodra betrokkene kennis kreeg van de schuld en achterstand heeft hij deze direct geheel voldaan. De deelnemer heeft gewezen op een contact tussen betrokkene en de incassopartner medio 2019, ruim voordat de schuld geheel was terugbetaald in februari 2020, maar van dat contact en de inhoud van dat gesprek zijn geen notities overgelegd, waardoor het voor de beoordeling geen rol kan spelen. Betrokkene is nog steeds financieel stabiel zoals hij voldoende aannemelijk heeft gemaakt door het overleggen van stukken. De kans op herhaling is op grond van het voorgaande niet groot en daarom zal de belangenafweging in het voordeel van betrokkene slagen.

3.11. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen. Deze ziet op de kosten van bijstand die betrokkene heeft moeten maken in verband met de onderhavige procedure. Ingevolge artikel 19 van het Reglement Geschillencommissie BKR blijven deze kosten voor rekening van partijen, tenzij bijzondere omstandigheden een andere verdeling rechtvaardigen. Naar het oordeel van de Commissie is geen sprake van bijzondere omstandigheden, ook niet omdat de registratie goeddeels moet worden geschrapt vanwege een door de Commissie gemaakte belangenafweging.

4. De beslissing

De Commissie beslist dat de klacht van betrokkene gegrond is. De deelnemer dient binnen tien werkdagen na dagtekening van deze beslissing de A, code 2 en code 3 op het overig obligo contractnummer *****336 te verwijderen. De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen. 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.