

economie

**NIET
KREDIETWAARDIG**

BKR-TIEL

Een kruis achter je naam bij BKR

Een BKR-registratie corrigeren, blijkt vrijwel onmogelijk. „Als burger sta je machteloos.”

Pagina E8-11

Door onze redacteur
Camil Driessen

Maria, een kleine montere Nederlands-Indische vrouw van in de dertig, begint te snikken als de rechter vraagt waarom er niet op tijd betaald is. „Vindt u het moeilijk?“, vraagt de rechter empathisch. „Ja? Neem even een slokje water.”

Maria en haar partner hebben drie kinderen. In 2014 bestelden ze op afbetaling online bij H&M voor zo'n 350 euro aan kinderkleding. Toen haar partner onverwacht werkloos raakte, volgde een korte hectische periode waarin het gezin de H&M-facturen over het hoofd zag. Begin 2015, toen hij weer werk had, ontdekten ze de H&M-achterstand en hebben ze betaald. „Alles is toen afgelost“, legt ze de rechter uit.

Streep eronder? Nee. Het stel krijgt namelijk geen hypotheek voor het huis in Leidschendam dat ze onlangs kochten. In het register van het Bureau Krediet Registratie (BKR), dat geldschieters verplicht moeten raadplegen, staat namelijk nog steeds dat de H&M in 2014 die 350 euro heeft opgeëist.

En met zo'n negatieve BKR-registratie verstrekken banken geen hypotheek. Ook al heeft het stel een gezamenlijk bruto maandinkomen van 7.000 euro en 140.000 euro overwaarde op hun woning. „Onze hypotheekadviseur heeft een zestal banken geraadpleegd“, vertelt Maria - die niet met haar achternaam in de krant wil - de rechter. „Ze hebben gezegd dat we geen hypotheek krijgen zolang die BKR-codering er staat.”

De verkoper van het nieuwe huis gaf al twee keer uitstel, maar wil binnen vier

KREDIETDATABASE

Helaas, geen nieuw huis dankzij BKR

Tien miljoen Nederlanders staan er met kredieten geregistreerd, maar het BKR staat niet onder toezicht. Consumenten staan vaak machteloos, blijkt uit onderzoek van *NRC*.

dagen weten of de financiering rondkomt. Anders wordt het koopcontract verscheurd. Voor het gezin is de situatie extra penibel omdat ze hun huidige woning al verkocht hebben. Ten einde raad hebben ze daarom bij de rechtbank Amsterdam een kort geding aangespannen tegen BKR. Na het horen van hun verhaal wil H&M de registratie schrappen uit het BKR-register, maar BKR heeft de verwijderingsaanvraag van de kledingten resoluut geweigerd.

Bijna iedere volwassene

Aan de rand van Tiel, in een wit kantoorgebouw met spiegelruiten, is de stichting

Verstrekkers van krediet kunnen negatieve registraties niet meer zelf aanpassen - BKR beslist

Bureau Krediet Registratie gevestigd. Het BKR werd in 1965 opgericht door Nederlandse financiële instellingen en heeft als doel risico's voor kredietverstrekkers te beheersen en overkreditering bij consumenten te voorkomen.

Inmiddels is volgens BKR „bijna iedere volwassene“ opgenomen in de kredietdatabase: 10,25 miljoen Nederlanders in totaal. Kredietverstrekkers - van H&M tot Wehkamp, van autoleasefirma's tot banken - zijn vanwege de Wet op het Financieel Toezicht verplicht deel te nemen aan „een stelsel van kredietregistratie“. BKR is de enige partij in Nederland die zo'n stelsel aanbiedt.

Geldschieters moeten toetsen of consumenten een krediet kunnen dragen, de lening vervolgens aanmelden bij BKR en

er betalingsachterstanden die optreden noteren. Wie eenmaal met een betalingsachterstand in het BKR-register belandt, heeft een probleem. Al helemaal als de kredietverstrekker heeft gevraagd het bedrag in een keer terug te betalen, zoals bij Maria. Vanaf het moment van aflossing blijft de achterstand nog vijf jaar in het BKR-register staan en gedurende die periode verstrekken banken bijvoorbeeld geen hypotheek.

In juli stonden er 711.000 Nederlanders met een actuele betalingsachterstand in het BKR-register, het aantal met een betaalde achterstand is onbekend.

De schuldenproblematiek in Nederland is groot. Veel Nederlanders zitten vast in een schuldenpiraal, zoals ook de documentairereeks *Schuldig* over een Amsterdamse achterstandswijk toonde. Niemand betwist dat het BKR-register essentieel is om te voorkomen dat mensen met hoge schulden nog dieper in de problemen komen. „Maar er worden nu ook de nodige mensen geregistreerd voor wie het systeem niet bedoeld is, die geen dubieuze betalingsmoraal hebben en geen risico voor wanbetaling vormen“, zegt Johan den Hoed, cassatie-advocaat bij Köster Advocaten uit Haarlem.

Zijn kantoor staat iedere maand hun rekeningen betaalden, maar bijvoorbeeld vanwege een nare persoonlijke omstandigheid zoals een echtscheiding of overlijdensgeval enkele termijnen hebben gemist. Hun schuld is al lang afgelost, maar ze staan alsnog met een kruis achter hun naam in het register en krijgen daarom nergens een hypotheek.

Hoge Raad

Sinds 2011 ligt er glasheldere jurisprudentie van de Hoge Raad voor dit soort gevallen. In een zaak tussen Santander (het bedrijf achter ComfortCard) en een klant die in het BKR-register was opgenomen vanwege een relatief kleine betalingsachterstand, oordeelde 's lands hoogste rechter dat BKR-registraties vallen onder de Wet bescherming persoonsgegevens. En verwerking van persoonsgegevens moet voldoen aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit, zo volgt weer uit het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens.

Van de Hoge Raad moeten kredietverschaffers een belangenafweging maken tussen de gevolgen van de registratie voor de consument en het maatschappelijk belang van een zo volledig mogelijk BKR-register.

Het arrest echoot door in rechterlijke uitspraken, ook in die van Maria en haar gezin. In een spoedvonnis op de dag van hun kort geding, twee weken geleden, oordeelde de rechtbank Amsterdam namelijk „dat het persoonlijk belang bij verwijdering van de codering zwaarder moet wegen dan het algemene belang van BKR bij handhaving daarvan“.

Deepak Thakoerdien reageert er verheugd op. Hij zag in het arrest van de Hoge Raad reden om een bedrijf op te richten. Met Dynamiet Nederland (16 medewerkers) helpt hij sinds 2012 particulieren zoals Maria BKR-noteringen op grond van inmiddels afgeloste leningen weg te werken, zodat ze wél een hypotheek krijgen. Dynamiet licht kredietdossiers van consumenten door op procedurele fouten („wij zien echt heel veel slordigheden bij banken“) en brengt met een beroep op de Hoge Raad hun persoonlijke verhaal onder de aandacht bij kredietverstrekkers en dwingt ze tot een belangenafweging. Doel is de aanpassing of verwijdering van oude aantekeningen uit het BKR-register.

„Je kan het als consument ook zelf doen, net zoals je ook zelf je auto kan repareren. Maar je moet er wel verstand van hebben“, zegt Thakoerdien. „Veel mensen lopen vast in de bureaucratie en juridische taal.“ Indien nodig stapt Dyna-

Afgewezen om een rekening van H&M van 220 euro

Anne de Man (25) uit Driel: „Het huis dat we gekocht hadden zou per 1 juni beschikbaar zijn, maar dat ging uiteindelijk door BKR niet door. Het was een perfect huis voor ons, heel zwaar om dat kwijt te raken en te zien dat het aan iemand anders wordt verkocht. We moesten onze woning uit, dus daarna was het schipperen: logeren bij vader, moeder, schoonouders.

„Er stond nog 220 euro open bij H&M. Ik heb die rekeningen nooit gezien, want ze kwamen niet op ons adres. Mailtjes of telefoontjes heb ik nooit gehad. Toen ik bij de bank hoorde van de BKR-registratie heb ik direct betaald. Maar die registratie blijft vijf jaar staan. BKR doet alsof banken bij een hypotheekaanvraag naar het volledige plaatje kijken, maar dat is niet zo. Mijn vriend en ik zijn heel stabiel, hebben allebei een vast inkomen, hij heeft hier

zijn leven lang voor gespaard. Het maakt niets uit. Als banken die BKR-codering zien, kijken ze niet verder.

„Toen H&M het hele verhaal hoorde, waren zij bereid de notering te verwijderen. Maar BKR is daar voor gaan liggen. Zij hebben per 1 februari de regels veranderd waardoor kredietverstrekkers dat niet meer zelf mogen bepalen. Om de registratie weg te krijgen hebben we nu een rechtszaak tegen BKR aangespannen. Verschrikkelijk dat het zo ver moet komen. Je wordt neergezet als een wanbetaler. Ik werk zelf bij een deurwaarderskantoor, heb veel met ze te maken en weet dat ik er geen ben. Heel jammer dat er niet verder wordt gekeken dan een paar regeltes die door BKR zelf zijn gemaakt.“



Afgewezen omdat hij twee dagen te laat betaalde

Fred (58 jaar) uit Diever: „In het voorjaar ben ik naar Drenthe verhuisd en een bank binnengelopen om te kijken welke mogelijkheden er waren om een huis te kopen. Ik had dringend woonruimte nodig en met mijn inkomen kon ik meer dan twee ton lenen.

„In Drenthe zijn de huizen niet zo duur, dus ik dacht: hartstikke mooi. Tot ze BKR gingen raadplegen bij de bank. Er bleken zes negatieve coderingen van drie leningen te staan. Ik ging perplex naar huis en heb het onderzocht.

„Mijn ex droeg nooit wat bij, dus om de studie van mijn dochters te kunnen betalen heb ik vroeger leningen afgesloten bij onder meer Credivance. Maar die had ik gewoon afbetaald.

Toen ben ik gaan bellen met die schuldeisers. Die schuldeisers zeiden: wij hebben het correct doorgegeven aan BKR, maar zij hebben het niet verwerkt. BKR zei weer: je moet je wenden tot de schuldeiser. Ik werd daar stapelmeesjogge van. Toen heb ik het uitbesteed aan Dynamiet Nederland.

„Bij Credivance heb ik twaalf jaar geleden door een vakantie één keer twee dagen te laat betaald. Zij hebben toen voor het hele bedrag een negatieve registratie gemaakt. Dynamiet is juridisch heel goed onderlegd en heeft dat van tafel geveegd. Een schuldeiser kan veulen maken, dat bewijst mijn zaak. Als burger sta je dan machteloos, dat vind ik droevig. Ik kon maanden geen kant op.“



miet naar de rechter. Het bedrijf zegt de afgelopen jaren „duizenden“ BKR-noteringen te hebben helpen verwijderen en heeft NRC inzage in de administratie geboden om dat te onderbouwen.

Langlopende vete

Bedrijven zoals Dynamiet, die particulieren helpen hun registratie aan te vechten, zijn BKR een doorn in het oog. Al in 2015 spande de stichting een rechtszaak aan tegen Dynamiet omdat ze vond dat het bedrijf ten onrechte reclame maakte met de leus 'terechte BKR-registratie verwijderen'. De rechter gaf Dynamiet gelijk en vond die tekst niet misleidend. Sindsdien is er strijd over en weer.

In februari schakelde BKR door naar de hoogste versnelling. In een persbericht verwees het naar een aflevering van consumentenprogramma Radar waaruit zou blijken dat er „heel veel klachten“ zijn over bureaus als Dynamiet, terwijl dat helemaal niet uit het programma naar voren komt.

Het maakte een aanscherping van het algemeen reglement bekend omdat bedrijven zoals Dynamiet volgens BKR voor „geschiedvervalsing“ zorgen. Het BKR-register moet een compleet beeld van het betaalde bedrag van consumenten geven en dat kan niet als „correcte informatie wordt weggepoetst“.

Sindsdien is het voor kredietverstrekkers niet meer mogelijk om zelf registraties aan te passen of te verwijderen. Zij moeten „een uitgebreide verklaring“ aanleveren en aan de hand daarvan beslist BKR.

De stichting meldt desgevraagd dat deze drastische ingreep gerechtvaardigd is omdat het aantal verwijderingsverzoeken de afgelopen twee jaar „meer dan verdrievoudigd is“, maar wil geen absolute aantallen verstrekken.

Naar buiten toe doet de organisatie uit Tiel voorkomen alsof het nog steeds mogelijk is om na een belangenafweging een notering te verwijderen, zoals de Wet bescherming persoonsgegevens volgens de Hoge Raad vereist. In het kort geding van Maria besteedden twee advocaten van Kennedy van der Laan er in hun pleidooi namens BKR uitgebreid aandacht aan. En vorige maand zei BKR dit ook nog expliciet tegen het ministerie van Financiën, zo leert een mail van een ambtenaar.

Uit het nieuwe algemeen reglement en andere instructies - in bezit van *NRC* - die BKR heeft verstuurd aan kredietverstrekkers, blijkt dat hun die mogelijkheid van zelf verwijderen sinds februari juist is ontnomen. Het blijkt ook uit diverse recente afwijzingen van kredietverstrekkers aan (oud-)klanten. „U vraagt of wij de registratie (ook) kunnen beoordelen op basis van het proportionaliteitsbeginsel. Op basis van het Algemeen Reglement [van het BKR, red.] kunnen wij om deze reden een registratie niet verwijderen“, schrijft Rabobank. American Express stelt vanwege het nieuwe reglement „niet bevoegd“ te zijn en legt uit dat noteringen enkel nog verwijderd kunnen worden na een uitspraak van de rechter of geschillencommissie.

Desgevraagd blijft BKR er bij dat belangenafweging in „zeer uitzonderlijke gevallen“ mogelijk is. Ook zouden sommige kredietverstrekkers nog zelf aanpassingen in het register mogen doen. Bewijs daarvoor wil BKR niet verstrekken.

Nepnieuws

Dat BKR niet van commentaar op de wijze waarop zij schreift registreert houdt, ervoer Bert Gerritsen dit jaar toen hij een serie kritische columns over BKR schreef op de website van de Gelderse lokale Omroep Lingewaard, nadat zijn aanstaande schoonzoon en stiefdochter Anne (zie »

» inzet) vanwege een kleine vergeten H&M-schuld de koop van hun droomhuis moesten laten ontbinden.

„Een toezichthouder op het BKR is er niet”, schreef Gerritsen. Een dag later dreigde BKR-directeur Peter van den Bosch per mail met juridische maatregelen vanwege de column met „nepnieuws”. „We voeren een wettelijke taak uit, waarbij het ministerie van Financiën, AFM en DNB mede toezicht houden.”

Dat ligt net iets anders. Aanbieders zijn verplicht deel te nemen aan een stelsel van kredietregistratie, en BKR is de enige partij die dat aanbiedt. Toezicht houdt de overheid echter niet op de instantie.

Daardoor kan BKR veel naar eigen inzicht invullen. Van de prijs die consumenten voor inzage van het register betalen (4,95 plus minimaal 8 euro verzendkosten) tot de bewaartermijn van vijf jaar (in Duitsland geldt bijvoorbeeld drie jaar). Ben Schellekens van de Consumentenbond: „Wij vinden het raar dat je moet betalen voor je eigen gegevens en vinden dat de bewaartermijn korter kan.”

BKR kent ook een onafhankelijke geschillencommissie, die tegen betaling klachten behandelt. BKR stelt dat de uitspraken „openbaar” zijn. Maar online gepubliceerd, zoals het reglement van de geschillencommissie voorschrijft, worden ze niet. „Ze zijn bij stichting BKR op te vragen”, antwoordt BKR desgevraagd.

Succes bij die geschillencommissie is overigens niet gegarandeerd, tonen cijfers. Van 335 zaken die de afgelopen twee jaar aanhangig zijn gemaakt, kregen 30 consumenten uiteindelijk gelijk. 86 pro-



cent van de zaken werd überhaupt niet inhoudelijk behandeld, bijvoorbeeld vanwege niet-ontvankelijkheid.

Groter en groter

Ondertussen raakt het BKR-register steeds voller. BKR pleit geregeld om ook studieschulden in het register te krijgen, tot nog toe tevergeefs. Sinds eind vorig jaar worden wél kredieten vanaf 250 euro (was 500 euro) geregistreerd, inclusief roodstand bij de bank. Vandaar dat het aantal Nederlanders in het register in een jaar met meer dan een kwart groeide naar 10,25 miljoen. Dat aantal zal verder stijgen, want sinds 1 mei gelden ook telefoonabonnementen met ‘gratis’ telefoon van meer dan 250 euro als krediet.

Het gevolg? Meer mensen die in de toekomst vanwege een onbeduidende betalingsachterstand een hypotheek mislopen, voorspellen Thakoerdien en Den Hoed. BKR benadrukt steevast - ook nu - dat een afgeloste schuld die in het register staat helemaal niet betekent dat er geen hypotheek kan worden afgesloten. Kredietverschaffers zouden namelijk beslissen op basis van het volledige plaatje, zoals inkomen, spaargeld en andere openstaande leningen. „Zij moeten kijken naar de volledige situatie van de consument.”

Maar uit personeelshandleidingen van onder andere ABN Amro, ING en Rabobank blijkt dat werknemers onder geen beding een hypotheek mogen verstrekken aan mensen die na gemiste betalings-

gen het nog openstaande bedrag in één keer moesten voldoen, zoals de geïnterviewden voor dit artikel.

De Hypotheekster, de grootste hypotheekadviseur van Nederland, bevestigt dat het voor mensen met een dergelijke negatieve BKR-registratie onmogelijk is een hypotheek te krijgen. „Een paar jaar geleden waren enkele aanbieders meer geneigd om naar de individuele situatie te kijken en dan te beoordelen of er wel of geen hypotheek verstrekt zou worden, maar dat wordt bijna niet meer toegepast”, stelt een woordvoerder. Dat rechters geregeld opdracht geven tot het schrappen van BKR-noteringen op basis van zo’n belangafweging, toont dat ook zij aannemen dat banken geen krediet verstrekken.

Omdat BKR het consumenten de facto onmogelijk heeft gemaakt zich met succes bij hun kredietverstrekker te beroepen op het proportionaliteitsbeginsel van de Hoge Raad, rest gedupeerden geen andere keus dan een gang naar de geschillencommissie of de rechter. Thakoerdien voorziet daarom een forse toename van rechtszaken. „Wij hebben er momenteel 32 in voorbereiding.”

Den Hoed vindt het kwalijk dat zelfs voor verwijdering van een onterechte inschrijving of registratie die bij een behoorlijke belangafweging niet had mogen plaatsvinden, een procedure vrijwel onvermijdelijk is. Dit jaagt betrokkenen flink op kosten. Hij pleit voor meer bemoeienis vanuit de overheid. „De organisatie zou in toom gehouden moeten worden, want nu schiet die zijn doel voorbij. Qua toezicht of regelgeving moet er iets gebeuren.”