

## **nieuwe BKR brochure Oneens met uw registratie bij BKR**

Geachte heer/mevrouw,

Afgelopen jaar heeft BKR een nieuwe brochure ontwikkeld: 'Oneens met uw registratie bij BKR'. Deze brochure geeft aan wat de consument moet doen als hij het niet eens is met zijn BKR-registratie. De brochure is ontwikkeld naar aanleiding van diverse signalen aan het adres van BKR dat de voorlichting over dit onderwerp beter kan.

Een voorbeeld: een consument ziet bij het opvragen van zijn eigen gegevens dat een achterstand bij één van zijn leningen staat. Naar zijn mening is dit buiten zijn schuld en is de achterstand onterecht. De kredietverlener die de achterstand heeft laten registreren is echter van mening dat de achterstand wel degelijk terecht is vermeld. De consument kan zijn zaak voorleggen aan de onafhankelijke Geschillencommissie BKR. De brochure 'Oneens met uw registratie bij BKR' helpt hem daarbij.

### **Doel brochure**

In de brochure wordt de consument stapsgewijs uitgelegd welke concrete acties hij moet ondernemen als hij het niet eens is met de manier waarop hij bij BKR staat geregistreerd.

Het voornaamste doel van de brochure is de consument duidelijk maken dat hij zijn geschil altijd éérst aan de deelnemer voorlegt met wie hij de overeenkomst heeft afgesloten. Tenslotte is die deelnemer primair verantwoordelijk voor de juistheid van de registratie. Alleen als een meningsverschil tussen consument en deelnemer over de geregistreerde gegevens niet in goed overleg is op te lossen, kan de consument zich wenden tot de Geschillencommissie BKR.

Daarnaast heeft de brochure als doel de consument aan te sporen zijn dossier omtrent zijn klacht juist en volledig op te bouwen. Dit is niet alleen in het voordeel van de consument: met correcte en complete informatie van de consument kan een deelnemer ook makkelijker en sneller een klacht over een BKR-registratie op juistheid beoordelen.

In de brochure staat een voorbeeldbrief die consumenten kunnen gebruiken bij het indienen van een klacht. De brochure heeft hiermee niet alleen een informatief karakter maar biedt ook een helpende hand.

### **Verspreiding brochure**

De brochure wordt door BKR zelf verspreid aan consumenten die aangeven meer informatie te willen hebben over wat te doen als hij het niet eens is met zijn BKR-registratie. Dit gebeurt over het algemeen tijdens het telefonisch contact dat wij met consumenten hebben. Zij kunnen een exemplaar opvragen bij de afdeling Inlichtingen & Inzage van BKR, telefoonnummer 0900 - 257 84 35 (0900 – BKRTIEL).

Hebt u vragen over de brochure of een van de andere communicatiemiddelen van BKR, neemt u dan contact op met de afdeling In- & Externe Communicatie telefoonnummer 0344 - 616041.

Met vriendelijke groet,  
Stichting Bureau Krediet Registratie