Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr.2025-0811

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaries)

Datum uitspraak	14 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Urecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie (een achterstandscode A) die op zijn naam in het CKI is geplaatst dan wel Santander te verplichten akkoord te gaan met een tijdelijke betalingsregeling van € 100,- per maand. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 1.000,-. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Santander bij handhaving van de BKR-registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat is mede omdat de financiële situatie van de consument nog niet voldoende structureel stabiel is en de schuld bij Santander nog niet geheel is voldaan. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Santander; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Santander.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Santander hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In oktober 2023 hebben de consument en zijn partner bij Santander een krediet-overeenkomst (hierna: het krediet) afgesloten met een kredietbedrag van € 30.000,- en een vaste looptijd van 120 maanden. Het afgesproken maandbedrag voor de automatische incasso's betreft € 427,58.

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Santander, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Vanaf de aanvang van het krediet zijn er incassoproblemen met de betaling van de verschuldigde maandtermijnen. Omdat de problemen aanhielden heeft Santander in oktober 2024 een regeling getroffen met de consument. Vanaf januari 2025 zijn de maandelijkse betalingen structureel fout gegaan. Op 25 maart 2025 heeft een medewerker van Santander het bij Santander bekende huisadres van de consument bezocht. Santander heeft toen vernomen dat de consument naar de Verenigde Staten (hierna: VS) was geëmigreerd. Op 2 april 2025 heeft de consument dit telefonisch aan Santander bevestigd.

2.3 In april 2025 is de betalingsachterstand opgelopen. Santander heeft de consument op verschillende momenten gewezen op de bestaande betalingsachterstand en dat het uitblijven van betaling voor de consument mogelijk een negatieve registratie in het BKR tot gevolg zou hebben. Omdat de achterstand niet werd ingelopen heeft Santander op 11 april 2025 een achterstandscode A (hierna: de BKR-registratie) in het CKI laten registreren.

2.4 Op een zeker moment heeft de consument aangegeven de termijnbetalingen niet te kunnen voldoen in verband met zijn verhuizing naar de VS. De consument heeft gesteld maximaal € 100,- per maand te kunnen betalen. Santander heeft dit voorstel afgewezen maar heeft uit coulance aangeboden dat de consument voor een periode van drie maanden de helft van zijn maandtermijn mocht blijven betalen. Omdat het niet lukte tot een oplossing te komen, heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over zijn BKR-registratie en vordert verwijdering van de BKR-registratie dan wel Santander te verplichten akkoord te gaan met een tijdelijke betalingsregeling van € 100,- per maand. Daarnaast vordert de consument een schadevergoeding van € 1.000,-. Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag.

2.6 De consument heeft de wens een geldlening voor de herfinanciering van de schuld aan Santander te verkrijgen. De BKR-registratie belemmert de consument bij de aanvraag voor een geldlening.

2.7 Door een recente emigratie naar de VS beschikt de consument momenteel tijdelijk over beperkte financiële ruimte, wat hij met documenten en onderbouwing aan Santander heeft gemeld. De consument beschikt door zijn emigratie naar de VS nog niet over voldoende kredietgeschiedenis om een lening te kunnen afsluiten waarmee hij zijn openstaande schuld bij Santander zou kunnen voldoen. De consument verzoekt Santander om een tijdelijke betalingsregeling van € 100,- per maand, het op dit moment maximaal haalbare bedrag voor de consument, toe te staan voor een periode van minimaal zes maanden, met de mogelijkheid om dit bedrag te verhogen zodra zijn financiële situatie verbetert.

De consument acht het onredelijk dat zijn verzoek aanhoudend door Santander wordt afgewezen en Santander geen enkel reëel tegenvoorstel heeft gedaan. De consument voegt hieraan toe dat hij vanaf december 2023 tot en met januari 2025 maandelijks een bedrag van € 427,58 heeft betaald, in totaal meer dan € 5.900,-. Deze betalingen tonen aan dat hij zijn verplichtingen serieus heeft genomen. De consument verzoekt Santander dan ook dringend om de BKR-registratie te heroverwegen zolang hij naar vermogen betaalt. De huidige BKR-registratie is buitenproportioneel gezien de omstandigheden.

2.8 De consument stelt dat Santander eenzijdig een verzwaring van de BKR-registratie heeft doorgevoerd en blijft dreigen met het opstarten van incassoprocedures in plaats van samen te werken. Door structureel geen inhoudelijke reactie te geven op zijn onderbouwing en bereidheid tot betaling, voelt de consument zich niet serieus genomen.

2.9 Verder acht de consument het misleidend dat Santander in hun communicatie consequent € 45.223,48 aanhaalt als openstaand saldo. Dit schept onnodige druk en verwarring over de werkelijke stand van zaken. In werkelijkheid is dat bedrag volgens de consument alleen van toepassing wanneer het volledige contract wordt uitgediend zonder vervroegde aflossing. Bij eerdere aflossing ligt dit bedrag veel lager.

2.10 Ten slotte geeft de consument aan dat het door hem gevorderde schadebedrag een vergoeding betreft vanwege financiële schade, reputatieschade en emotionele en psychologisch belasting, die hij door de BKR-registratie heeft geleden.

Het verweer

2.11 Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Santander de BKR-registratie op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI en of Santander akkoord moet gaan met een tijdelijke betalingsregeling van € 100,- per maand. De commissie is van oordeel dat Santander dit niet hoeft te doen. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registratie door Santander terecht is geplaatst en daarmee technisch juist is. De consument meent echter dat de BKR-registratie moet worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Santander voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registratie zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[1] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Santander is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[3] De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 Onder 2.6 tot en met 2.10 zijn de bezwaren van de consument tegen het handhaven van de BKR-registratie weergegeven en zijn de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden samengevat.

3.8 Santander geeft aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Deze informatie is voor Santander en andere kredietaanbieders relevant bij het maken van een beslissing over het verstrekken van een nieuw krediet aan de consument.

---

[1] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.9 Santander geeft verder aan dat de consument sinds het aangaan van het krediet regelmatig heeft nagelaten zijn betalingsverplichtingen uit het krediet te voldoen. Dat de BKR-registratie in het CKI niet veroorzaakt zou zijn door opzet of betalingsonwil aan de zijde van de consument is hierbij volgens Santander niet relevant. Niet is gebleken dat deze achterstanden buiten zijn schuld zijn ontstaan.

3.10 Verder blijkt volgens Santander niet dat de consument op dit moment daadwerkelijk geen lening kan verkrijgen. Indien de consument een kredietverstrekker op basis van zijn huidige financiële situatie kan overtuigen van zijn kredietwaardigheid kan de consument volgens Santander alsnog een lening krijgen. Bovendien erkent de consument dat Amerikaanse kredietverstrekkers de BKR-registratie niet rechtstreeks kunnen inzien. Nu de consument in de VS woont, zal hij dus van de BKR-registratie weinig last hebben.

3.11 Ondanks het bepaalde in artikel 6.5b van de Algemene Voorwaarden van de kredietovereenkomst[4] waarin is opgenomen dat bij verhuizing naar het buitenland het krediet direct opeisbaar is en dient te worden ingelost, heeft Santander uit coulance de consument de mogelijkheid gegeven om de lening voort te zetten. Omdat de consument aangaf niet de hele maandtermijn te kunnen voldoen, heeft Santander een betaalregeling aangeboden op basis van de inkomsten en lasten. De consument heeft dit voorstel afgewezen en een tegenvoorstel gedaan. Het voorstel van een maandelijkse betaling van € 100,- vindt Santander echter veel te laag. Uit de inkomsten en lasten blijkt volgens Santander namelijk dat de consument makkelijk de helft van de betalingstermijn zou kunnen betalen.

3.12 Wat betreft de stelling van de consument dat Santander een onjuist en misleidend beeld heeft geschetst ten aanzien van het openstaande bedrag heeft Santander via een e-mail van 13 juni 2025 de reden van het aanhouden van € 45.223,48 als het opeisbare saldo toegelicht en met een berekening onderbouwd. Daarbij heeft Santander aangegeven dat op het moment dat de consument het krediet eerder gaat inlossen Santander een actueel inlossaldo zal berekenen.

3.13 Over de gevorderde schadevergoeding voert Santander aan dat de consument hier geen aanspraak op kan maken. De BKR-registratie is terecht geplaatst en Santander heeft juist gehandeld. De door de consument gestelde schade is dan ook niet toe te rekenen aan Santander. Bovendien heeft de consument nagelaten om de schade voldoende te onderbouwen. Op dit moment heeft de consument nog steeds een achterstand en is er nog geen werkelijke einddatum geregistreerd. Indien de BKR-registratie verwijderd zou worden, zou dit een onjuist beeld geven van het betaalverloop van de consument, aldus Santander.

3.14 De commissie is van oordeel dat Santander met hetgeen hiervoor onder 3.8 tot en met 3.13 is vermeld, heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie te handhaven. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

[4] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen en het voor de consument een stressvolle periode is geweest en nog steeds is. Dit is echter, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Uit de ingediende stukken blijkt dat de consument erkent dat op dit moment zelfs betaling van de helft van de maandtermijn voor hem niet haalbaar is en hij nu niet in staat is zijn lopende vordering bij Santander volledig te voldoen. Dat de consument een nieuwe lening wil afsluiten om zo zijn openstaande schuld bij Santander te kunnen voldoen, getuigt volgens de commissie niet van financiële stabiliteit. Dit alles in overweging nemende concludeert de commissie dat de consument langer dient te worden beschermd tegen het aangaan van nieuwe financiële verplichtingen en dat er van een structureel stabiele positie op dit moment nog geen sprake is.

3.16 De consument verwijt Santander dat zij geen oog heeft gehad voor zijn persoonlijke omstandigheden en geen goede belangenafweging heeft gemaakt. Dit verwijt leidt echter niet tot een andere uitkomst van de door de commissie gemaakte belangenafweging.

3.17 Voor de stelling van de consument dat Santander onvoldoende heeft gedaan om tot een oplossing te komen, vindt de commissie geen aanknopingspunten in het dossier. Met de overgelegde stukken heeft Santander volgens de commissie voldoende aangetoond dat Santander vaak en op verschillende manieren heeft geprobeerd om in contact te treden met de consument om zijn situatie te bespreken en om tot een oplossing te komen. Verder stelt de commissie vast dat Santander op grond van de algemene voorwaarden het recht heeft bij verhuizing naar het buitenland de vordering op te eisen. Santander is niet verplicht akkoord te gaan met het betalingsvoorstel van de consument om € 100,- per maand af te lossen in plaats van de geldende maandtermijn. Wat betreft de stelling van de consument dat Santander een onjuist en misleidend beeld zou hebben geschetst over een openstaand bedrag heeft Santander volgens de commissie in de overgelegde e-mail van 13 juni 2025 voldoende helder toegelicht dat het saldo van € 45.223,48, wat zij in hun correspondentie aanhalen, het saldo is wat op dit moment opeisbaar is en niet het inlosbedrag. Op het moment dat de consument echt de financiering eerder gaat inlossen, zal Santander een actueel inlossaldo voor de consument berekenen. Santander heeft hier volgens de commissie dan ook geen onjuist of misleidend beeld geschetst.

3.18 De commissie begrijpt dat de consument graag een herfinanciering wil aanvragen om zo zijn schulden te kunnen aflossen. Daar staat tegenover dat kredietverstrekkers er belang bij hebben dat zij de betaalhistorie van de consument kennen en betrekken in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken. Dit geldt te meer nu de vordering niet is voldaan. De commissie is van oordeel dat het belang van Santander op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie daarom af. De commissie geeft de consument mee dat het in zijn belang is zo snel mogelijk tot een betalingsregeling te komen en de vordering te betalen. Zodra de vordering is voldaan kan Santander een einddatum laten registreren en kan de bewaartermijn van vijf jaar ingaan.

3.19 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de BKR-registratie, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot het Santander verplichten akkoord te gaan met een tijdelijke betalingsregelingsregeling en de vordering tot schade-vergoeding. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)

Algemene voorwaarden Santander Consumer Finance per 29 december 2021

Artikel 6 KREDIETCONTRACT OPZEGGEN

6.5 Vervroegde opeisbaarheid

In sommige gevallen zeggen we het contract onmiddellijk op en moet u het hele openstaande totale kredietbedrag in één keer aan ons terugbetalen. Dat is het geval als u:
(...)
b. naar het buitenland bent verhuisd. Of van plan bent om dit te doen binnen enkele maanden;
(...)