Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-714A

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	18 september 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, h.o.d.n. FREO, verder te noemen de kredietverstrekker
Uitkomst	Beslissing over de behandelbaarheid
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

Samenvatting

De consumenten hebben geklaagd over het acceptatiebeleid van de kredietverstrekker. Zij stellen dat het beleid in strijd met de AVG is. De kredietverstrekker heeft naar aanleiding van een eerdere uitspraak het acceptatiebeleid gewijzigd. De consumenten klagen dat het aangepaste beleid ook in strijd is met de AVG en discriminatoir. Vanwege het verweer van de kredietverstrekker over de behandelbaarheid van de klacht, oordeelt de commissie bij tussenuitspraak eerst over dit verweer. De commissie oordeelt dat de klachten van de consumenten over het aangepaste acceptatiebeleid niet behandelbaar zijn op grond van vraag 1 onder 1 en vraag 2 onder 3 van het reglement. Het klachtonderdeel dat het acceptatie-beleid van de kredietverstrekker in strijd is met de AVG, is wel behandelbaar. De commissie zal de klachtprocedure voortzetten en de behandelbare klachtonderdelen behandelen.

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 consumenten; 2) het verweer-schrift van de kredietverstrekker; 3) de repliek van de consumenten; 4) de aanvulling op repliek van de consumenten; 5) de nadere aanvulling op repliek van de consumenten en 6) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2023. Op de hoorzitting was de heer [naam 3] aanwezig. Namens de kredietverstrekker waren digitaal aanwezig: mr. [naam 4], legal counsel, en mr. [naam 5], legal counsel.

1.3 De consumenten en de kredietverstrekker 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 De consumenten zijn gehuwd. Eén van de consumenten heeft de Chinese nationaliteit en heeft een verblijfsvergunning type I voor bepaalde tijd, met als einddatum 7 september 2022. De basis voor de verblijfsvergunning is verblijf bij de andere consument als familie- of gezinslid. Die andere consument heeft de Nederlandse nationaliteit. Beiden hebben bij Nederlandse werkgevers een arbeidscontract voor onbepaalde tijd. Samen hebben zij een hypothecaire geldlening afgesloten voor hun woning.

2.2 De consumenten hebben op 12 februari 2021 een lening van € 25.000,- aangevraagd bij de kredietverstrekker, tegen een rente van 3,5%. De kredietverstrekker heeft de aanvraag van de consumenten op 15 februari 2021 afgewezen, omdat zij niet voldeden aan de acceptatievoorwaarden.

2.3 De consumenten hebben op 8 maart 2021 bij een andere aanbieder een lening van € 40.000,- afgesloten, tegen een hogere rente dan 3,5%.

2.4 De kredietverstrekker heeft inmiddels haar acceptatiebeleid in die zin gewijzigd dat zij, anders dan zij op 15 februari 2021 deed, in haar berekening van het (maximaal) te verschaffen krediet rekening houdt met het inkomen van een persoon met een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd die niet de nationaliteit heeft van een land behorend tot de groep EU, EER of Zwitserland, indien die verblijfsvergunning valt in categorie type I of Familielid EU/EER en is verleend voor een niet tijdelijk verblijfsdoel.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen een verklaring voor recht dat de gegevensverwerking van de nationaliteit en de verblijfsstatus en/of het verblijfsdocument van één van de consumenten in strijd is met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG), discriminatoir is en dat de kredietverstrekker daarmee onrechtmatig jegens de consumenten heeft gehandeld. Verder vorderen de consumenten excuses van de kredietverstrekker, dat de kredietverstrekker een melding van haar onrechtmatig handelen doet bij de Autoriteit Persoonsgegevens (hierna: AP) en dat de kredietverstrekker wordt verplicht haar acceptatiebeleid aan te passen in die zin dat het hen wordt verboden om bij een aanvraag de consumenten naar een type verblijfsvergunning en nationaliteit te vragen om deze te gebruiken bij hun acceptatiebeslissing. Hun vordering tot vergoeding van de immateriële schade van € 26.000,00 hebben de consumenten bij repliek ingetrokken. Ter onderbouwing van hun vorderingen voeren de consumenten de volgende argumenten aan.

2.6 De kredietverstrekker heeft de AVG geschonden omdat zij de nationaliteit en verblijfsvergunning van de consumenten op een onrechtmatige, discriminerende en onbehoorlijk wijze heeft verwerkt. Het oude acceptatiebeleid van de kredietverstrekker is om het inkomen van personen met een verblijfsvergunning type I niet mee te nemen bij een kredietaanvraag. Deze verblijfsvergunningen worden alleen aan buitenlanders verstrekt. Daarmee wordt nationaliteit gebruikt als selectiecriterium en dit is, zoals de geschillencommissie eerder heeft geoordeeld, discriminatie.[1] Het oude discriminatoire acceptatiebeleid is ook in strijd met de AVG. Er is geen enkele wettelijke grond die maakt dat het noodzakelijk is om iemand te discrimineren.

2.7 Ook het aangepaste acceptatiebeleid is discriminatoir en in strijd met de AVG omdat hier nog steeds onderscheid wordt gemaakt op basis van nationaliteit en verblijfsstatus.

2.8 Ter zitting hebben de consumenten aangegeven dat zij vinden dat de klacht behandelbaar is omdat in het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) staat dat een consument kan klagen over het verwerken van persoonsgegegvens in de zin van de AVG.

Het verweer

2.9 De kredietverstrekker heeft onder andere verweer gevoerd over de behandelbaarheid van de klachten.

2.10 De kredietverstrekker stelt zich op het standpunt dat de klacht over de vordering tot aanpassing van het aangepaste acceptatiebeleid op de grond dat dit aangepaste acceptatiebeleid discriminatoir is en in strijd met de AVG is, niet-behandelbaar is. De Commissie van Beroep heeft immers al uitspraak gedaan over of het aangepaste acceptatiebeleid discriminatoir is en in strijd is met de AVG. De kredietverstrekker is verder van mening dat de klacht over het discriminatoire karakter van het aangepaste acceptatiebeleid reeds in behandeling is bij het College van de Rechten van de Mens en daarom op grond van vraag 3 lid 2 en 3 reglement niet door de commissie kan worden behandeld. Tot slot kan de klacht over het aangepaste acceptatiebeleid volgens de kredietverstrekker niet worden behandeld omdat geen sprake is van afname van een financiële dienst zoals wel is vereist op grond van vraag 1 lid 1 en lid 2 onder a van het reglement en er ook geen sprake is van de uitzonderingsgrond van vraag 2 lid 3 van het reglement.

2.11 De klacht over het oude acceptatiebeleid is volgens de kredietverstrekker enkel behandelbaar voor zover dit *geen* betrekking heeft op discriminatie, omdat over dat klachtonderdeel al door de geschillencommissie en de Commissie van Beroep uitspraak is gedaan.

[1] GC Kifid 2022-0005, te vinden op www.kifid.nl.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht op grond van het reglement van Kifid

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht kan ingaan, moet zij in verband met het verweer van de kredietverstrekker over de behandelbaarheid van de klacht eerst nagaan of de klacht van de consumenten behandelbaar is.

Behandelbaarheid klacht over het 'oude' acceptatiebeleid

3.2 Op grond van het reglement kan de commissie niet oordelen over klachten die gaan over de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan, tenzij de klacht behelst dat de kredietverstrekker misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij de weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.[2] In dit geval valt de weigering van de kredietaanvraag op grond van het oude acceptatiebeleid onder de laatste uitzondering omdat de consumenten stellen dat de weigering in strijd met de AVG is. Dit klachtonderdeel is behandelbaar voor zover de klacht gaat over strijd van het oude acceptatiebeleid met de AVG. Over de vraag of het beleid indirect discriminatoir is, is door de geschillencommissie al een oordeel gegeven en dit klacht-onderdeel is op grond van vraag 3 onder 2 reglement niet-behandelbaar.[3]

Behandelbaarheid klacht over het aangepaste acceptatiebeleid

3.3 De klacht over het aangepaste beleid kan de commissie niet behandelen. Op grond van vraag 1 onder 1 van het reglement behandelt de commissie alleen klachten over financiële diensten die een consument heeft *afgenomen*.[4] Omdat de consumenten na het aanpassen van het acceptatiebeleid geen nieuwe kredietaanvraag bij de krediet-verstrekker hebben gedaan, hebben zij daarmee geen financiële dienst *afgenomen*. Verder is geen sprake van de uitzonderingssituatie onder vraag 2 onder 3 reglement dat de financiële dienstverlener heeft geweigerd om een rechtsverhouding met de consumenten aan te gaan en daarbij misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij de weigering heeft gehandeld in strijd met de wet. Er is immers geen nieuwe aanvraag gedaan. Nu geen nieuwe aanvraag is gedaan, is ook geen sprake van een verwerking van persoonsgegevens zoals bedoeld onder vraag 1 lid 2 onder 1 reglement waarover de consumenten kunnen klagen. De klachtonderdelen over het nieuwe acceptatiebeleid zijn niet-behandelbaar.

---

[2] Zie vraag 2 onder 3 Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op www.kifid.nl.
[3] GC Kifid 2022-0005.
[4] Zie vraag 1 onder 1 Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022.

Verder verloop procedure

3.4 Nu de commissie heeft geconcludeerd dat een deel van de klacht behandelbaar is, zal de procedure voor dit gedeelte worden voortgezet. Het betreft hier dat deel van de klacht dat betrekking heeft op de verwerking van persoonsgegevens onder het oude acceptatiebeleid, met name die betrekking hebben op nationaliteit en verblijfstatus.

3.5 Het oordeel van de commissie is derhalve dat de klacht gedeeltelijk behandelbaar is. De commissie zal de klachtprocedure voortzetten en de klacht inhoudelijk behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Kifid - voor zover voldaan is aan de voorwaarden – is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

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 2022, 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

Artikelen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.
2. We behandelen ook:
a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd.

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:
1. de manier waarop een dienst is verstrekt voor de uitvoering van een naturaverzekering. Maar gaat de klacht over de uitvoering van rechtsbijstand op basis van een rechtsbijstandsverzekering? Dan kunt u wél bij ons terecht;
2. het handelen of niet-handelen van een financiële dienstverlener in zijn specifieke functie bij de uitgifte of (her)plaatsing van effecten;
3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.

(…)

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

1. Een andere organisatie is bevoegd om uw klacht te behandelen. Bijvoorbeeld als er in de overeenkomst met de financiële dienstverlener staat dat klachten worden behandeld door een arbitrage-instituut.
2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur.