Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0660

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	25 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-coderingen (A en 2). De commissie is van oordeel dat het belang van Santander zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument wordt 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 de Santander; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Santander; 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie van Santander op deze aanvullende stukken.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. A. Karakilic, advocaat kantoorhoudende te Zaandam. Namens Santander waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], gemachtigde, en mevrouw [naam 2], legal counsel. Santander heeft ten tijde van de hoorzitting een pleitnota ingebracht.

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 De consument heeft in september 2017 een krediet van € 1.097,- (hierna: het krediet) met een looptijd van 24 maanden afgesloten bij Santander voor aankoop van een televisie. Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.2 Vanaf november 2017 is het maandbedrag van het krediet (€ 45,69) verschillende keren gestorneerd. In 2018 is de achterstand opgelopen tot drie maandtermijnen. Per brief van 4 december 2018 heeft Santander de consument geïnformeerd dat een aanhoudende achterstand kan leiden tot registratie bij het BKR. Op 14 december 2018 heeft Santander de achterstandsmelding (A) in het CKI geplaatst.

2.3 Santander heeft de openstaande vordering in maart 2019 opgeëist en overgedragen aan een incassobureau. Op 28 maart 2019 heeft Santander de opeising met bijzonderheids-code 2 in het CKI geregistreerd. In april 2019 heeft de consument contact opgenomen met het incassobureau en aangegeven dat hij de vordering van bijna € 600,- niet ineens kon voldoen, maar wel in termijnen van € 90,- per maand. Het incassobureau heeft hiermee ingestemd, waarna de consument vijf keer een bedrag van € 90,- (in totaal € 450,-) heeft voldaan. Het resterende bedrag van circa € 160,- werd niet voldaan, waarna begin 2020 een nieuw incassotraject is opgestart. Omdat de consument nergens meer op reageerde, heeft Santander met het oog op de kosten besloten om geen gerechtelijke procedure op te starten voor het restant. Santander heeft de restantvordering afgeboekt en een werkelijke einddatum (23 juli 2020) in het CKI geregistreerd. De registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 In februari 2022 heeft de consument Santander gevraagd de registraties uit het CKI te verwijderen. Santander heeft dit verzoek afgewezen. Ook het verwijderingsverzoek van de consument van september 2022 is afgewezen door Santander. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.5 Zoals ter zitting afgesproken heeft de consument nog aanvullende (financiële) stukken verstrekt, waaronder de jaarrekening 2022, cijfers tot 31 maart 2023 en informatie over het inkomen van zijn echtgenote. Santander heeft naar aanleiding van deze stukken een nieuwe belangenafweging gemaakt en kenbaar gemaakt dat zij geen aanleiding ziet om de BKR-registratie vroegtijdig te verwijderen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.7 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De registraties belemmeren de consument en zijn vrouw bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Verschillende hypotheekadviseurs hebben ook al aangegeven dat de consument momenteel geen hypotheekaanvraag kan doen vanwege de BKR-codering. Hierdoor kunnen zij geen woning voor hun gezin kopen, terwijl dit wel zeer noodzakelijk is. De consument, zijn vrouw, hun twee kinderen, zijn ouders en zijn twee zusjes wonen namelijk samen in de woning van zijn ouders. Deze woning is veel te klein voor acht mensen. Dit gaat ten koste van de psychische en fysieke ontwikkeling van de kinderen. Ook zijn vrouw heeft hierdoor psychische klachten gekregen. De consument en zijn vrouw zitten boven de inkomensgrens voor een sociale huurwoning en gezien de hoogte van particuliere huurprijzen is het rendabeler om een eigen woning te kopen. Ook wil hij zijn transportbedrijf uitbreiden. Door de BKR-registraties kan hij geen financiering aangaan voor zijn onderneming. Hij heeft nu wel een vrachtwagen, maar deze heeft zijn oom voor hem geleased. De consument betaalt wel alle vaste en variabele kosten voor deze vrachtwagen.

- De registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Eind 2017 is de consument werkloos geraakt. Hij heeft toen een opleiding van twee jaar bij een transportbedrijf gevolgd, waar hij vervolgens ook in dienst is getreden. In 2021 is de consument zijn eigen onderneming begonnen. De financiële problemen waren van tijdelijke aard.

- De consument en zijn echtgenote hebben inmiddels een stabiele financiële situatie. Sinds 2021 heeft de consument een eigen transportonderneming. Hij verdient tussen € 6.000,- en € 7000,- netto per maand. Ook zijn echtgenote heeft een vaste arbeidsovereenkomst en verdient circa € 1.100,- bruto per maand. Hij heeft nu geen problematische schulden of achterstanden. Hij beschikt over circa € 7.000,- aan spaargeld.

Het verweer

2.8 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 erom of Santander de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil is dat de registraties door Santander terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Santander voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties 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-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Santander is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AV heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. 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.[2]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overweging 2.7.

3.8 Santander heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Zij voert (onder meer) aan dat er vanaf begin af aan problemen waren met de betaling van het krediet, die de gehele looptijd van het krediet hebben geduurd. De betalingsproblemen waren er niet alleen ten tijde van de werkloosheid, maar ook toen de consument in dienst was. Santander heeft een incassobureau moeten inschakelen om haar vordering betaald te krijgen. De consument heeft het grootste deel van de vordering in termijnen voldaan, maar hij stopte plots weer met betalen. Santander heeft in 2020 uiteindelijk € 160,- moeten afboeken. Ook heeft de consument onvoldoende aangetoond dat zijn financiële situatie stabiel is. De consument heeft een riant inkomen, maar relatief weinig spaargeld. Daarnaast doen zich aan de zijde van de consument geen uitzonderlijke of bijzondere omstandigheden voor, die maken dat de registraties vroegtijdig dient te worden verwijderd. Het verwijderen van de registraties zou volgens Santander geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

3.9 De commissie begrijpt dat de consument een belang heeft bij verwijdering van de registraties. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Santander bij handhaving van de registraties echter zwaarder dan het belang van de consument verwijderen daarvan. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

3.10 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen uit hoofde van de kredietovereenkomst te voldoen. Dit werd naar eigen zeggen veroorzaakt doordat consument werkloos raakte. Hoewel dit op zichzelf als een onvoorziene omstandigheid kan worden aangemerkt, betreft het wel een omstandigheid die zich bevindt in de risicosfeer van de consument. In het nadeel van de consument weegt voorts het feit dat sprake was van een moeizaam en langdurig incassotraject. De consument heeft er ruim 2,5 jaar over gedaan om een gedeelte van de vordering te voldoen. Hierbij is verder van belang dat hij de door hem zelf voorgestelde betalingsregeling niet volledig is nagekomen en een bedrag van circa € 160,- onbetaald is gebleven, dat door Santander is afgeboekt. Dit getuigt niet van goed betaalgedrag.

Naar het oordeel van de commissie zijn de betalingsproblemen dan ook dermate ernstig geweest dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering en dat (andere) kredietverstrekkers bij het beoordelen van een kredietaanvraag door de consument op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument.

3.11 Voor de commissie weegt verder mee dat onvoldoende aannemelijk is geworden dat de financiële situatie van de consument en zijn echtgenote inmiddels zodanig stabiel is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben. Hoewel de vermogenspositie van de consument aanzienlijk lijkt te zijn verbeterd, is deze verbetering thans nog te pril en onvoldoende stabiel om daaraan nu al conclusies in zijn voordeel te verbinden. Daarbij komt dat de onderneming van de consument pas sinds 2021 actief is; dat is dus nog maar een periode van minder dan drie jaar. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Daarnaast heeft de consument geen volledig inzicht verschaft in de huidige financiële positie van hemzelf en zijn echtgenote (inkomsten, uitgaven, een totaaloverzicht van huidige schulden en verdere vermogenspositie), zodat niet kan worden beoordeeld of de lasten van een nieuwe lening op dit moment door hem kunnen worden gedragen. Hierbij merkt de commissie op dat op basis van het dossier onvoldoende aannemelijk is dat de consument – mede gelet het prille ondernemerschap van de consument – de gewenste hypothecaire lening zonder meer zou kunnen krijgen als de BKR-registratie verwijderd zou zijn.

3.12 Ten slotte wordt nog overwogen dat de wens van de consument om – vanwege een te kleine huidige woning – te verhuizen naar een grotere woning invoelbaar en begrijpelijk is. Dit weegt echter niet op tegen de belangen van Santander en potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consumenten.

3.13 De commissie wijst, gelet op het voorgaande, het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment af. De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om Santander te zijner tijd andermaal te benaderen over de verwijdering van de registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2022, 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 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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities
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 Rechtmatigheid van de verwerking
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 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")
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:
(…)
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;
(…)

21 Recht van bezwaar
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 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 of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
(…)