Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0520

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. M.C.M. Van Dijk, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	8 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Proportionaliteit. Registratie persoonsgegevens. Bij een kredietaanvraag bij Santander heeft de consument een aangepast bankafschrift aangeleverd. Santander heeft daarom zijn persoonsgegevens voor vijf jaar geregistreerd in onder meer het EVR. De consument vordert verwijdering althans verkorting van de duur van deze registratie in verband met disproportionaliteit. De commissie is van oordeel dat Santander, gelet op de belangen van de consument, de registratie in het EVR moet verkorten tot twee jaar. De vordering wordt toegewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 8 mei 2026 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Santander waren aanwezig: mr. [naam 1] en mr. [naam 2], beiden legal counsel.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Klacht

In augustus 2024 heeft de consument bij Santander een krediet aangevraagd. Bij deze aanvraag is een aangepast bankafschrift aangeleverd. In verband daarmee heeft Santander de persoonsgegevens van de consument voor vijf jaar (tot 20 augustus 2029) opgenomen in het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). De Geschillencommissie Kifid heeft in een eerdere uitspraak (GC Kifid nr. 2025-0195) geoordeeld dat deze registraties terecht zijn geplaatst en dat de registratie(duur) proportioneel is.

De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het EVR, dan wel verkorting van de registratieduur. Volgens de consument is deze registratie, gelet op zijn persoonlijke omstandigheden, niet langer proportioneel. In dit verband heeft de consument aangevoerd dat hij wil verhuizen naar een andere woning. In zijn huidige huurwoning ondervinden hij en zijn gezin ernstige overlast van de bovenburen, waarbij tevens sprake is van bedreigingen. Daarnaast is zijn partner opnieuw zwanger en beschikt het gezin over onvoldoende woonruimte. Het vinden van een huurwoning blijkt in de huidige woningmarkt niet haalbaar. De consument heeft zich tevens georiënteerd op de aankoop van een koopwoning, maar het aanvragen van een hypotheek is vanwege de EVR-registratie feitelijk kansloos. Dit is bovendien door meerdere hypotheekadviseurs aan de consument bevestigd.

3. Beslissing

De vordering tot verkorting van de duur van de registratie in het EVR wordt toegewezen waarbij de registratieduur wordt verkort tot twee jaar. Dit betekent dat Santander de EVR-registratie op 20 augustus 2026 moet verwijderen. Alle overige vorderingen worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Voorop staat dat de consument alleen klaagt over de duur van EVR-registratie. Daarvoor moet een belangenafweging plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van de consument en anderzijds de belangen van Santander.

Gelet op de stukken en hetgeen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht overweegt de commissie dat een registratietermijn van twee jaar in dit geval passend is. Hiervoor is het volgende redengevend. Hoewel de commissie de argumenten van Santander om de duur van de registratie niet verder te verkorten begrijpt, wegen in dit geval de belangen van de consument zwaarder. Zo is uit het dossier alsook ter zitting duidelijk geworden dat de consument en zijn jonge gezin in hun huidige huurappartement structureel aanzienlijke burenoverlast ervaren, waarbij zij ook worden bedreigd. De consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. Ook heeft hij de verhuurder verzocht om stappen te ondernemen tegen de overlastgevende huurder, maar dat heeft tot op heden niets opgeleverd. Aldus is duidelijk geworden dat de consument thans dringend andere woonruimte behoeft. Verder blijkt uit de door de consument overgelegde stukken dat hij veel moeite heeft gedaan om een andere (huur)woning te vinden. Uit de stukken blijkt dat hij op verschillende huurwoningen heeft gereageerd, maar dat het nog niet is gelukt om een andere huurwoning te krijgen. Ook is de consument inmiddels bij een hypotheekadviseur geweest voor hypotheekadvies. Uit het overgelegde hypotheekadvies blijkt dat de consument en zijn partner over voldoende inkomen beschikken om een woning te kunnen kopen. De commissie begrijpt ook dat de consument nog geen hypotheekaanvraag heeft gedaan, omdat voor de commissie in voldoende mate vast staat dat een EVR-registratie de kans op het verkrijgen van een financiering aanzienlijk verstoort.

Alles afwegende komt de commissie tot de conclusie om de registratie in het EVR te verminderen tot twee jaar, opdat de consument gelegenheid kan krijgen op betrekkelijk korte termijn zich te voorzien van andere woonruimte.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2024, te vinden op de website https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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