Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0083

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Datum uitspraak	30 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties in het CKI. Volgens de consument ontstond de achterstand toen hij ontslagen werd als gevolg van COVID-19 en wil hij nu een financiering afsluiten voor de aankoop van een auto. De BKR-registraties belemmeren hem daarin. Santander heeft het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties afgewezen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties onder de gegeven omstandigheden niet verwijderd moeten worden. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift van Santander.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 januari 2023. Ondanks dat de consument uitgenodigd was voor de hoorzitting, is hij niet verschenen. Namens Santander was aanwezig mevrouw mr. [naam], Senior Legal Counsel & Compliance Officer.

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 september 2019 heeft de consument een krediet afgesloten bij Santander, voor de aankoop van een motor. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals Santander, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op basis van de kredietovereenkomst werd maandelijks een bedrag van € 128,48 automatisch geïncasseerd bij de consument. In de zevende tot en met elfde termijn (mei tot en met september 2020) heeft Santander geen betalingen ontvangen van de consument.

2.3 Santander heeft de consument telkens herinneringsbrieven gestuurd, waaronder een brief van 28 mei 2020 waarin opgenomen is:

> *"Ondanks het feit dat wij u erop hebben geattendeerd dat uw rekening een een achterstand vertoont, heeft u deze tot op heden niet voldaan. Uw achterstand incl. vertragings-vergoeding is opgelopen tot EUR 128,48. Wij verzoeken u daarom dringend, binnen 7 dagen na dagtekening van deze brief, het verschuldigde bedrag aan ons over te maken.*
>
> *Kredietgevers hebben de verplichting op zich genomen een achterstand te melden aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Wanneer de nu achterstallige termijn(en) niet tijdig in ons bezit zijn, zullen wij tot melding aan het BKR overgaan. Dit zou gevolgen kunnen hebben voor een eventuele volgende krediet- of hypotheek-aanvraag."*

2.4 Toen de incasso's van mei, juni en juli 2020 mislukt waren, heeft Santander de achterstand per 7 juli 2020 met een code A laten registreren in het CKI. Op 21 juli 2020 hebben Santander en de consument een betalingsregeling afgesproken. De regeling werd niet geheel nagekomen door de consument. Op 29 april 2021 was de achterstand volledig ingelopen. Santander heeft daarom per die datum de herstelcode H geplaatst in het CKI. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden de codes A en H vijf jaar na het herstel verwijderd, dus vijf jaar na 29 april 2021.

2.5 Het krediet zou eigenlijk tot in 2024 lopen, maar de consument heeft op enig moment zijn motor verkocht en op 25 maart 2022 € 3.579,12 aan Santander betaald ter aflossing van de lening. In april en mei 2022 heeft de consument nog twee laatste betalingen verricht, waarna Santander een werkelijke einddatum gemeld heeft in het CKI.

De klacht en vordering

2.6 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties en vordert dat Santander de BKR-registraties verwijdert.

2.7 De consument heeft toegelicht dat de achterstand ontstond toen hij als gevolg van COVID-19 ontslagen werd. Zijn werkgever ontsloeg toen meer dan vijftien personeelsleden tegelijk. De consument had vervolgens geen inkomen meer en kon daardoor tijdelijk zijn lasten niet voldoen. Na drie maanden heeft hij een nieuwe baan gevonden, die hem beter bevalt en waarmee hij beter verdient. Sinds mei 2021 heeft de consument een vast contract.

2.8 Verder heeft de consument gesteld dat de BKR-registraties hem belemmeren in het aangaan van een financiering voor een auto. De consument heeft een aanvraag ingediend bij Santander, maar die werd volgens de consument afgewezen in verband met de BKR-registraties. De consument heeft gesteld dat hij voor zijn baan als operationeel logistiek manager een auto nodig heeft. Het is belangrijk dat hij mobiel is, omdat hij in twee filialen moet werken. Ook privé is hij naar eigen zeggen afhankelijk van een auto. De moeder en oma van de consument wonen ver van hem vandaan en zijn afhankelijk van hem voor vervoer naar het ziekenhuis of een medisch specialist. De consument brengt hen daar regelmatig naartoe. De moeder en oma van de consument hebben allebei geen andere familieleden die hen hierbij helpen.

2.9 De consument heeft zijn motor verkocht aan een garagebedrijf. De auto die de consument graag wil hebben houdt het garagebedrijf voor hem vast, totdat de consument zijn financiering op orde heeft. Tot die tijd is het garagebedrijf zo vriendelijk geweest om de consument een tijdelijke leenauto te geven, maar dat is uiteraard maar een tijdelijke oplossing.

2.10 De consument heeft gesteld dat hij na de achterstand altijd netjes zijn aflossingen betaald heeft en dat hij geen andere schulden heeft.

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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Santander de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. De commissie is van oordeel dat Santander de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal daarom op grond van een belangenafweging beoordelen of de registratie dient te worden verwijderd.

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de codering moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Santander is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG 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 (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-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.7 In overwegingen 2.6 tot en met 2.10 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

Santander heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere krediet-aanbieders.

3.8 De commissie ziet in dat de consument belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties en dat zijn financiële situatie verbeterd is ten opzichte van 2020. Desondanks is de commissie van oordeel dat de argumenten van de consument minder zwaarwegend zijn dan het zwaarwegende belang van Santander bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument. Van belang is dat er een achterstand was van vijf maandtermijnen, het vrij lang duurde voordat de achterstand hersteld werd en dat het herstel nog niet zo lang geleden plaatsvond (april 2021). Dit terwijl de maandbedragen (€ 128,48) en de achterstand (op het hoogste punt € 770,88) redelijk beperkt waren. Ten aanzien van het ontstaan van de achterstand heeft de consument onvoldoende gesteld om te kunnen concluderen dat er sprake was van verminderde verwijtbaarheid. Uit de stukken die in het geding zijn gebracht is niet af te leiden dat zijn ontslag het gevolg was van het uitbreken van de coronapandemie. De consument is niet tijdens de zitting verschenen zodat hij hierover ook geen nadere toelichting heeft kunnen geven. Verder kan niet worden uitgesloten dat de consument, zoals Santander naar voren gebracht heeft, gebruik kan maken van andere vervoers-mogelijkheden dan de door hem gewenste auto. Voor zijn werk zou hij gebruik kunnen maken van openbaar vervoer en voor de zorg van zijn moeder en oma zou hij gebruik kunnen maken van leen- of huurauto's. Zelf een auto hebben zal meer gemak bieden, maar de consument heeft onvoldoende naar voren gebracht om te concluderen dat het bezit van een eigen auto noodzakelijk is. Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt dan ook afgewezen. Het staat de consument wel vrij om Santander na verloop van tijd nogmaals te benaderen. Het is niet uitgesloten dat Santander een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI. (…)

Artikel 12

1. a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (…)

Artikel 14

(…)

3. (…) Achterstanden op lopende overeenkomsten met een actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

(…)

4. Herstelmeldingen op lopende overeenkomsten worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.

5. Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd. (…)

Artikel 39

1. (…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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;

(…)

Artikel 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.

(…)