Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-837
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 januari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Datum uitspraak	: 8 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagt zich over de dienstverlening van Santander. De afhandeling van de klacht is niet verlopen zoals van een professionele instelling mag worden verwacht. De Commissie oordeelt dat er geen tekortkoming is in de behandeling van de klacht van Consument door Santander.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Santander;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Santander.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 september 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in augustus 2001 een aflopend krediet voor een bedrag van € 1.804,- afgesloten bij Santander. Kort na aanvang van de overeenkomst is Consument de betalingsverplichtingen uit hoofde van het krediet niet nagekomen.

2.2 Op 27 september 2002 heeft Santander een achterstandscodering (A-codering) in het BKR geplaatst. Op 31 december 2002 heeft Santander een achterstandscodering (een 2-codering) in het BKR geplaatst.

2.3 Op 19 juli 2011 is de schuldsaneringsregeling op Consument van toepassing verklaard. Bij vonnis van 22 augustus 2014 is bepaald dat de schuldsaneringsregeling wordt beëindigd met verlening van een 'schone lei'.

Door de verkrijging van de schone lei is er meer dan € 250,- afgeboekt op het krediet en heeft Santander overeenkomstig het Algemeen Reglement CKI een bijzonderheidscodering (een 3-codering) in BKR-systeem geplaatst.

2.4 Bij brief van 9 november 2015 heeft de eerdere gemachtigde van Consument Santander verzocht om verwijdering van de BKR-coderingen. Bij brief van 19 november 2015 heeft Santander op de brief gereageerd en aangegeven de codering niet te zullen verwijderen.

2.5 Bij brief van 22 december 2016 heeft de huidige gemachtigde van Consument (gemotiveerd) aan Santander verzocht om BKR-registratie op te heffen. Santander heeft dit verzoek bij brief van 3 januari 2017 (gemotiveerd) afgewezen.

2.6 Bij brief van 12 januari 2017 heeft de huidige gemachtigde van Consument aan Santander wederom (gemotiveerd) verzocht om verwijdering van de BKR-registratie van Consument. Santander heeft bij brief van 25 januari 2017 hierop gereageerd en het verzoek wederom (gemotiveerd) afgewezen. Daarin heeft Santander de gemachtigde van Consument gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie BKR.

2.7 Op 9 januari 2017 heeft Consument een klacht jegens Santander ingediend bij Kifid. Ten tijde van de procedure bij Kifid staat er bij de betreffende lening van Consument bij het BKR de code A23 geregistreerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert verwijdering van de codering in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
- Consument is van mening dat, gelet op zijn persoonlijke omstandigheden, het niet langer meer proportioneel is dat de codering in het BKR-register wordt gehandhaafd.
- Daarnaast doet Consument zijn beklag over de dienstverlening van Santander. De afhandeling van de klacht is niet verlopen zoals van een professionele instelling mag worden verwacht. Pas tijdens de procedure bij Kifid heeft Consument de gewenste informatie en toelichting omtrent de registratie van Santander ontvangen. Er is sprake van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van Santander.

Verweer van Santander

3.3 Santander heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter zitting heeft de gemachtigde van Consument kenbaar gemaakt enkel nog een oordeel te willen over de klachtbehandeling door Santander. De Commissie zal haar oordeel hiertoe beperken en derhalve niet oordelen over de BKR-registratie.

4.2 Op basis van de tot haar beschikbare stukken heeft de Commissie geen tekortkoming in de behandeling van de klacht van Consument geconstateerd. De Commissie zal dit nader toelichten.

4.3 In de periode tussen 2015 en 2017 heeft de (gewezen) gemachtigde van Consument drie keer schriftelijk aan Santander verzocht om verwijdering van de BKR-registratie. Santander heeft telkens op deze brieven gereageerd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Santander in deze brieven voldoende gemotiveerd waarom zij niet tot verwijdering van de registratie wenst over te gaan. Ook heeft Santander in haar brief van 25 januari 2017 gewezen op de vervolgmogelijkheden. Naar het oordeel van de Commissie heeft Santander tijdens de interne klachtprocedure steeds binnen een redelijke termijn geantwoord op de brieven van de gemachtigde van Consument.

4.4 Tijdens de procedure heeft Santander schriftelijk gereageerd op de klacht van Consument. Dat het verweerschrift en de dupliek op sommige punten wat uitvoeriger en nader gemotiveerd zijn dat de brieven in de interne klachtprocedure acht de Commissie, gelet op het feit dat er sprake is van een procedure tussen partijen die tot een bindend advies leidt, niet onbegrijpelijk.

4.5 Gezien het vorengaande is de Commissie van oordeel dat Santander niet tekort is geschoten bij de behandeling van de klacht van Consument. De klacht is ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.