Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0753

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	3 augustus 2026
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

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 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Santander hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Op 25 maart 2025 hebben de consument en een medekredietnemer bij Santander een overeenkomst (hierna: het krediet) afgesloten met een kredietbedrag van € 20.000,- . Vanaf de aanvang van de overeenkomst zijn er achterstanden in de betaling van de maandtermijnen ontstaan. Vanwege het uitblijven van betaling heeft Santander op 3 oktober 2025 een achterstandscode A bij BKR laten registreren. Nadat Santander de consument in gebreke heeft gesteld, heeft de consument de gehele achterstand voldaan en heeft Santander op 9 januari 2026 een herstelcode H laten registreren. Op 24 januari 2026 heeft de consument de vordering geheel voldaan en heeft Santander een werkelijke einddatum laten registreren. De consument heeft de wens een woning te kopen. De registratie belemmert hem bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening. De consument vordert verwijdering van de registratie. De commissie oordeelt dat de belangen van Santander bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Santander hoeft de registratie niet te verwijderen

3.1 De commissie oordeelt dat Santander de registratie niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is het resultaat van de belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van Santander en die van de consument. Omdat de registratie op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consument,[1] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking. Santander moet de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belang bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan die van de consument bij verwijdering daarvan.[2]

3.2 Het belang van de consument is gelegen in het kopen van een woning. De registratie belemmert hem echter bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening. Daartegenover staat het belang van Santander. Zij geeft aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI[3] van BKR[4], namelijk het beschermen van de financiële sector tegen financiële risico's en het beschermen van de consument tegen overkreditering. Volgens Santander is deze bescherming nog nodig. De commissie is dat eens met Santander.

3.3 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument een woning te kopen en zij begrijpt ook dat de registratie de consument hierbij belemmert. Maar alles afwegend komt de commissie tot het oordeel dat bescherming van de consument tegen overkreditering op dit moment nog op zijn plaats is en dat het nog relevant is dat potentiële kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Daarvoor is het volgende redengevend. De vordering is pas zeer recent (24 januari 2026) voldaan. Van de bewaartermijn van in beginsel vijf jaar is pas een half jaar verstreken. De consument stelt dat hij financieel zeer stabiel is en er in zijn geval geen sprake is van kredietrisico of kans op toekomstige betalingsproblemen. Hij beschikt over een toereikend inkomen en een aanzienlijk eigen vermogen. Na de verkoop van zijn woning is een overwaarde van € 200.000,- is vrijgekomen, waardoor hij thans over een ruime financiële buffer beschikt. Met de opbrengst van de verkoop van de woning heeft hij direct alle uitstaande schulden volledig afgelost, inclusief die bij Santander en is hij nu schuldenvrij. De commissie is echter van mening dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel uit de ingediende stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie, maakt de verbeterde situatie van de consument nog niet dat de financiële situatie van de consument thans *structureel* stabiel is. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele situatie kan komen én blijven.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[3] Centraal Krediet Informatiesysteem
[4] Stichting Bureau Krediet Registratie

In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.4 De consument voert aan dat de betalingsachterstand is ontstaan door een ongelukkige samenloop van omstandigheden. In die periode had de consument als ondernemer te maken met een tijdelijk liquiditeitsprobleem binnen zijn onderneming als gevolg van een vertraagde betaling van een grote opdrachtgever. Tegelijkertijd was er sprake van een tijdelijke terugval in de markt. Deze omstandigheden vielen samen met de voorbereidingen voor de verkoop van zijn toenmalige woning, waardoor een tijdelijke disbalans ontstond tussen zijn bezittingen en zijn direct beschikbare liquide middelen, waardoor hij niet onmiddellijk aan zijn betalings-verplichtingen kon voldoen. Er was nooit sprake van een structureel tekort aan vermogen, maar van een kortstondig liquiditeitsprobleem dat ontstond gedurende een zeer drukke en stressvolle periode. Hoewel de commissie deze omstandigheden meeweegt bij haar beoordeling, blijven zij voor rekening en risico van de consument. Van een consument mag worden verwacht dat hij zijn betalingsverplichtingen nakomt of tijdig maatregelen treft indien dit niet mogelijk blijkt. Het tijdelijke karakter van de financiële problemen neemt daarom niet weg dat de betalings-achterstand is ontstaan en dat de daaraan verbonden registratie terecht heeft plaatsgevonden. De commissie weegt daarin mee dat de consument al direct na het aangaan van de overeenkomst met Santander zijn verplichtingen niet is nagekomen.

3.5 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een eigen woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit de verwijdering van de registratie rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Daarbij weegt de commissie mee dat zij het niet onmogelijk acht dat de consument met een AH-codering en werkelijke einddatum alsnog een hypothecaire geldlening kan krijgen, als de consument een kredietverstrekker op basis van zijn financiële achtergrond, zijn huidige financiële positie en zijn financiële vooruitzichten kan overtuigen van zijn kredietwaardigheid.

3.6 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registratie. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registratie te rechtvaardigen. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Santander de registratie mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook af. De commissie voegt hieraan toe dat het niet uitgesloten is dat Santander op een verzoek van de consument een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, er geen verdere schulden bestaan en een noodzakelijk belang te hebben bij verwijdering van de registratie.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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