Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0681

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

Datum uitspraak	7 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De commissie is in dit geval van oordeel dat het belang van de krediet-verstrekker bij handhaving van de registraties niet langer zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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 kredietverstrekker; 4) de aanvullende reacties van de consument en 5) de reactie daarop van de kredietverstrekker.

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 de kredietverstrekker 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 2015 een doorlopend krediet van € 3.000,- (hierna: het krediet) bij de kredietverstrekker afgesloten. Op een gegeven moment zijn er achterstanden in het betalen van de maandelijkse termijnen ontstaan. Hierop hebben de consument en de kredietverstrekker een betalingsregeling afgesproken.

2.2 De consument heeft vervolgens in 2020 contact opgenomen met de kredietverstrekker om een oplossing te vinden tegen finale kwijting.

Dit overleg heeft ertoe geleid dat de kredietverstrekker het restant van de vordering van € 917,52 heeft afgeboekt en de consument met betaling van € 149,- finale kwijting heeft verleend. De kredietverstrekker heeft hierop in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (hierna: BKR) een code 3 (afboeking) laten registreren met als werkelijke einddatum 9 september 2020. Dit betekent dat het krediet per 9 september 2025 uit het CKI wordt verwijderd.

2.3 De consument heeft op 11 januari 2024 de kredietverstrekker gemaild met het verzoek de BKR-registraties (hierna: de registraties) te verwijderen. In dit mailbericht staat verder:

> *"(...) Tevens wil ik u erop wijzen dat mijn correspondentieadres is gewijzigd naar* [adres]. *Eerdere brieven en reacties werden naar mijn oude adres in* [plaatsnaam] *gestuurd.(...)"*

2.4 Nadat de kredietverstrekker op 12 januari 2024 dit verzoek van de consument heeft afgewezen, heeft hij zich tot het Kifid gewend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de kredietverstrekker de registraties vroegtijdig verwijdert. De consument heeft daarvoor de volgende argumenten aangedragen.

2.6 De consument heeft in 2020 met de kredietverstrekker en een kredietaanbieder (bij wie 2 kredieten liepen) betalingsafspraken tegen finale kwijting gemaakt en is die nagekomen. Zijn financiële situatie is sinds die tijd stabiel. Nieuwe kredieten heeft hij vanaf die tijd niet afgesloten. Van problematische schuldensituaties is evenmin sprake.

2.7 Na in loondienst te hebben gewerkt, is de consument sinds 2022 werkzaam als zzp-er. De consument heeft een rekeningoverzicht van zijn zakelijke rekening ingestuurd (de jaarstukken moeten nog worden opgemaakt) over de laatste 3 maanden, een rekeningoverzicht van zijn privébetaalrekening over de laatste 6 maanden en de aanslag 2022 Inkomsten Belasting/Premie Volksverzekeringen. De woning die hij nu huurt kan hij kopen, aldus de consument. Vanwege de registraties lukt dit echter niet, zoals ook blijkt uit de overgelegde afwijzingen van een geldverstrekker.

2.8 Over het plaatsen van de 3-code in het CKI heeft de consument het volgende opgemerkt. De consument heeft in 2020 de kredietverstrekker per mail een voorstel tegen finale kwijting gestuurd. Dat naar aanleiding daarvan een 3-code in het CKI zou worden geplaatst, heeft hij later ontdekt. Een dergelijke code had hij daarvoor niet. Op zijn mailverzoek heeft de kredietverstrekker per brief gereageerd. Deze brief is naar het oude huisadres van de consument gestuurd. In die brief staat dat na betaling tegen finale kwijting een 3-code in het CKI zou worden geplaatst. De consument stelt dat hij niet door de kredietverstrekker op de hoogte is gesteld van een mogelijke registratie als gevolg van de afboeking tegen finale kwijting. In plaats van een brief te sturen was het logischer geweest als de kredietverstrekker hem gemaild had of in elk geval zijn postadres zou hebben nagekeken alvorens een brief naar zijn oude huisadres te sturen, aldus de consument.

2.9 De andere kredietaanbieder bij wie 2 kredieten liepen, heeft het verwijderingsverzoek van de consument ter zake die registraties gehonoreerd.

Het verweer

2.10 De kredietverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument omdat zij vindt dat de registraties niet vroegtijdig moeten worden verwijderd. De kredietverstrekker merkt op dat de registraties technisch juist zijn omdat deze conform het reglement CKI zijn geplaatst.

2.11 Verder stelt de kredietverstrekker dat na afweging van de wederzijdse belangen, de registraties gehandhaafd moeten blijven. Het belang van de financiële sector bij een goed en correct werkend CKI is een zwaarwegend belang, aldus de kredietverstrekker. De verstreken tijd van de bewaarperiode is weliswaar een relevante omstandigheid in de belangenafweging, maar kan in dit geval niet leiden tot het verwijderen van de registraties. Op het moment waarop het verwijderingsverzoek bij haar werd ingediend, was 2,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar verstreken. Het doel van de registraties in naast het bevorderen van een stabiele economische markt, het voorkomen van overkreditering en problematische schulden. Dat de registraties niet proportioneel zouden zijn is niet gesteld of gebleken, aldus de kredietverstrekker.

2.12 Verder stelt de kredietverstrekker dat de consument verantwoordelijk is voor het doorgeven van aanpassingen van zijn gegevens. Daarnaast is de consument meerdere keren gewezen op de nadelige gevolgen van de registraties. Zo is de consument hierop gewezen in de brief over de acceptatie van zijn betalingsvoorstel tegen finale kwijting. Ook stond er in deze brief dat zijn betaling vóór 15 september 2020 moest zijn ontvangen. Met de betaling op 9 september 2020, voldeed de consument hieraan. In de tussentijd is er geen contact geweest met de consument. Het is om deze redenen dan ook erg onwaarschijnlijk dat de brief niet door de consument zou zijn ontvangen, aldus de kredietverstrekker. Daarnaast is de consument op de registraties gewezen in de brief die hem is toegestuurd ter bevestiging van de ontvangst van zijn betaling.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de kredietverstrekker de registraties vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker hiertoe gehouden is en licht dit hieronder toe.

De registraties zijn technisch juist

3.2 Allereerst merkt de commissie op dat de registraties technisch juist zijn. Als een vordering groter of gelijk aan € 250,- tegen finale kwijting wordt afgeboekt dient een 3-code in combinatie met de werkelijke einddatum in het CKI te worden geplaatst.

Hiervan was in dit geval sprake. Dat de consument geen betalingsvoorstel tegen finale kwijting zou hebben gedaan als hij geweten had dat dit tot de registratie van een 3-code met werkelijke einddatum zou leiden, is niet door hem gesteld en ook niet anderszins gebleken. Daarbij wordt van belang geacht dat het aan de consument is om de kredietverstrekker tijdig over gewijzigde (post)adresgegevens te informeren. Dat de consument dit heeft gedaan volgt niet uit het dossier.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Aangezien de registraties technisch juist zijn, dient het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering ervan te 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 registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De kredietverstrekker is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

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 zijn persoonsgegevens.[2] 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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[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 registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen de handhaving van de registraties en zijn belangen bij verwijdering daarvan toegelicht, zie hiervoor onder 2.5 en 2.6. De kredietverstrekker heeft hiertegen verweer gevoerd, zie hiervoor onder 2.9 tot en met 2.11. De commissie is in dit geval van oordeel dat het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de registraties niet langer zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

3.8 De commissie merkt op dat de consument zijn financiële problemen in 2020 heeft opgelost door betalingen tegen finale kwijting te doen. Vast staat dat de andere kredietaanbieder het verwijderingsverzoek van de consument heeft gehonoreerd. Dit betekent dat alleen de registraties van de kredietverstrekker resteren.

3.9 De commissie stelt vast dat van de bewaartermijn van 5 jaar inmiddels 4 jaar zijn verstreken. Dit is een omstandigheid die in dit geval in het voordeel van de consument is. Verder wordt van belang geacht dat vaststaat dat de consument vanaf 2020 niet met problematische schuldensituaties kamp en dat zijn resterende schuld aan de krediet-verstrekker niet enorm hoog was. Daar komt bij dat voor de commissie uit de toegezonden stukken voldoende aannemelijk is geworden dat de financiële positie van de consument sinds 2020 aanzienlijk is verbeterd en het risico op nieuwe problematische schulden beperkt is. De commissie stelt daarbij vast dat de kredietverstrekker de stellingen van de consument over diens financiële stabiliteit niet of onvoldoende heeft weersproken.

3.10 De conclusie dient derhalve te zijn luiden dat gelet op alle feiten en omstandigheden de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de kredietverstrekker de aan de naam van de consument in het CKI gekoppelde registraties laat verwijderden, binnen 2 weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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.

(...)