Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0273

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

Datum uitspraak	26 maart 2024
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt erover dat Santander de aan zijn naam gekoppelde negatieve BKR-registraties in het CKI niet vroegtijdig wil verwijderen. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Santander bij handhaving van deze registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie acht de klacht daarom ongegrond en wijst de vordering van de consument af.

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 Santander; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2020 bij Santander een aflopend krediet van € 608,- afgesloten en een doorlopend krediet van € 999,-. De maandtermijn voor het aflopend krediet bedraagt € 10,13 en voor het doorlopend krediet € 24,-.

2.2 Nadat op een bepaald moment voor beide kredieten betalingsachterstanden zijn ontstaan heeft Santander achterstandscoderingen (A) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (hierna: BKR) laten registreren. Santander heeft ook herstelcoderingen (H) in het CKI laten opnemen op die momenten dat de betalingsachterstand bij de kredieten weer was ingelopen.

2.3 In het CKI staan bij het aflopend krediet de volgende coderingen vermeld te weten:
per 3 december 2021 een A,
per 25 december 2021 een H,
per 2 december 2022 een A en
per 27 december 2022 een H.

2.4 In het CKI staan bij het doorlopend krediet de volgende coderingen vermeld te weten:
per 26 maart 2022 een A,
per 26 april 2022 een H,
per 6 januari 2023 een A en
per 25 april 2023 een H.

2.5 Santander heeft het rekeningverloop van het aflopend krediet en het doorlopend krediet ingestuurd. Uit die overzichten volgt dat kort na het afsluiten van de kredieten de automatische incasso's regelmatig werden gestorneerd. Daarnaast volgt daaruit dat voor de beide kredieten in oktober 2023 twee maandtermijnen zijn betaald: de maandtermijn over oktober 2023 en de termijn over een nog openstaande maand.

2.6 Uit de door Santander met de consument gevoerde correspondentie volgt dat hij regelmatig de gemaakte betalingsafspraken niet is nagekomen.

2.7 De consument heeft op een gegeven moment een lening aangevraagd bij een kredietverstrekker. Deze kredietverstrekker heeft die aanvraag afgewezen en daarover de consument gemaild: *"(...) Jouw financiële situatie en aanvraag is beoordeeld op basis van de ingevulde gegevens, een toetsing bij Bureau Krediet Registratie (BKR) en een check in onze waarschuwingssystemen.*

Uitkomst beoordeling
Helaas kunnen we jouw aanvraag op dit moment niet goedkeuren. Er wordt dan ook geen offerte uitgebracht. (...)"

De klacht en vordering

2.8 De consument vraagt zich af of de negatieve registraties technisch juist zijn. Daarnaast klaagt de consument erover dat Santander nu niet de negatieve registraties wil verwijderen. De consument stelt dat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft en draagt daarvoor de volgende argumenten aan.

2.9 De consument wil om zijn financieringen te herstructureren een nieuwe geldlening afsluiten om daarmee overzicht te krijgen. Dit consument wil met de nieuwe geldlening ook andere schulden afbetalen. Het afsluiten van een nieuwe geldlening lukt niet vanwege de negatieve registraties.

2.10 De consument licht toe dat de oorzaak van zijn betalingsproblemen terug te voeren is op relatieproblemen. Zijn huwelijk is destijds stukgelopen en zijn relatie die hij daarna kreeg ook. De consument woont momenteel (deels) bij zijn ouders in en dat is niet ideaal. Hij wil niet alleen voor zich zelf over eigen woonruimte beschikken maar wil dat ook om zijn dochter te kunnen ontvangen. Op die manier kan hij zijn rol als vader goed invullen. Dat hij dat niet kan, maakt dat hij zich tegenover zijn dochter schuldig voelt. Hij kan daardoor ook niet altijd zijn hoofd bij zijn werk houden.

2.11 De consument heeft een vaste dienstbetrekking in de transportsector.

Het verweer

2.12 Santander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de negatieve registraties technisch juist zijn en als dat het geval is of Santander die registraties vroegtijdig moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat deze registraties technisch juist zijn en nu niet verwijderd hoeven te worden door Santander. Hierbij is het volgende redengevend.

De negatieve registraties zijn technisch juist

3.2 De commissie stelt aan de hand van de door Santander ingestuurde correspondentie vast dat de consument vóór het plaatsen van de achterstandscoderingen in het CKI is gewaarschuwd voor de mogelijke negatieve gevolgen daarvan. Niet ter discussie staat dat de consument de betalingsachterstanden vervolgens ongedaan heeft gemaakt waarna een herstelmelding in het CKI is geplaatst. Dit betekent dat de negatieve registraties technisch juist zijn en op die grond niet verwijderd behoeven te worden.

Dit leidt ertoe dat de commissie moet beoordelen of op grond van een belangenafweging de negatieve registraties dienen te worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet 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 BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Santander is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[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.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen van Santander bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat het belang van Santander bij handhaving van de negatieve registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij wordt het volgende van belang geacht.

3.8 Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de ontstane financiële problemen veroorzaakt zijn door de relatieproblemen van de consument, vallen dergelijke omstandigheden, hoe vervelend ook, binnen zijn risicosfeer.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Uiteindelijk is en blijft het de verantwoordelijkheid van de consument om het ontstaan van achterstanden te voorkomen en op te lossen.

3.9 De commissie neemt verder in haar oordeel mee dat het belang van de consument niet zo zwaarwegend is dat de negatieve registraties nu moeten worden verwijderd. De consument wil de kredieten van Santander en zijn andere schulden onderbrengen in één financiering om daarmee overzicht over zijn financiële situatie te krijgen. Ondanks dat de commissie begrip heeft voor deze wens, is hierop niet een directe noodzaak te baseren om tot verwijdering van de negatieve registraties over te gaan. De consument kan op meer manieren overzicht krijgen en houden op zijn financiën zoals bijvoorbeeld door automatische incasso's in te regelen. De consument heeft nog aangevoerd dat het hebben van eigen woonruimte voor hem persoonlijk en voor het invullen van zijn vaderrol van belang is. Alhoewel de commissie begrip kan opbrengen voor deze wens, is niet gebleken dat de negatieve registraties aan het realiseren van die wens in de weg staan en verandert dit de uitkomst van de belangenafweging niet.

3.10 Hier komt bij dat onvoldoende uit het dossier blijkt dat de consument nu in een structureel financieel stabiele positie verkeert en niet meer beschermd hoeft te worden tegen overkreditering. Uit het dossier blijkt immers dat de consument ondanks zijn vaste dienstverband gedurende de looptijd van de kredieten meer dan eens betalingsregelingen niet correct is nagekomen. En hiernaast blijkt uit het dossier dat de consument vrij recent nog een maandtermijn niet tijdig betaalde, zie hiervoor onder 2.5. En dit terwijl de maandtermijnen betrekkelijk laag zijn, zie hiervoor onder 2.1.

3.11 De commissie is gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen van oordeel dat het op dit moment nog te vroeg is om de negatieve registraties te verwijderen. Op zich is het positief dat de consument de achterstanden vrij vlot ongedaan maakte. Tegelijkertijd zijn de laatste herstelcoderingen van recente datum, voor het aflopend krediet iets meer dan één jaar geleden en voor het aflopend krediet nog geen jaar geleden. En dit terwijl de betalingsproblemen al geruime tijd spelen. Dit alles leidt ertoe dat er op dit moment een dwingend gerechtvaardigd belang van Santander is dat zwaarder weegt dan het belang van de consument. Het belang van de potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalgeschiedenis van de consument speelt hierbij ook een rol.

3.12 De commissie is van oordeel dat de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. En dat andere kredietverstrekkers op de hoogte moeten zijn van de betaalgeschiedenis van de consument bij het nemen van hun beslissing over toekomstige financieringsaanvragen.

3.13 De conclusie luidt dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt en de vordering wordt afgewezen.

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 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 13 Reglement CKI
1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:
code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.
2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

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.
(...)