Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0759

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

Klacht ontvangen op	5 november 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance Benelux B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietverstrekker
Datum uitspraak	7 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument is van mening dat de negatieve BKR-registraties uit het CKI moeten worden verwijderd. Volgens de consument zijn die coderingen niet proportioneel. De commissie heeft de belangen van de consument bij verwijdering van de coderingen afgewogen tegen het belang van handhaving daarvan. Naar aanleiding hiervan is de commissie van oordeel dat het belang van handhaving van de coderingen zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat op dit moment de vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 op 20 mei 2018 een zogenoemd goederenkrediet van € 299,- bij (de rechtsvoorganger) van Santander afgesloten.

Een dergelijk krediet dient op grond van het Algemeen Reglement van het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) te worden geregistreerd.

2.2 De eerste automatische incasso op 1 juli 2018 van de maandelijkse termijnbetaling van € 13,67 is gestorneerd en ook daarna hebben geen betalingen plaatsgevonden.

2.3 Op 20 augustus 2018 heeft Santander de consument tot betaling van de ontstane achterstand in de maandtermijnen aangesproken en haar gewaarschuwd voor de mogelijke gevolgen van een registratie bij het BKR. Omdat de betalingsachterstand niet werd ingelopen heeft Santander op 1 september 2018 een achterstandscode (A) in het CKI laten plaatsen.

2.4 Op 7 januari 2019 heeft Santander de vordering opgeëist en de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen. Santander heeft hierop de incasso van de vordering aan een incassobureau overgedragen.

2.5 Op 6 augustus 2020 heeft de consument het krediet afgelost. Santander heeft het krediet vervolgens bij het CKI afgemeld.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de registraties uit het CKI meteen worden verwijderd of uiterlijk op 1 september 2023. De consument is van mening dat de registraties disproportioneel zijn en heeft daarvoor de volgende argumenten aangevoerd:

- De achterstand in de betalingen houdt verband met een tijdelijke arbeidsongeschiktheidsperiode van de consument. Nadat de consument na enige tijd weer een baan heeft gevonden heeft ze hulp gezocht bij de deurwaarder. De vervolgens afgesproken betalingsregeling is helemaal nagekomen. De financiën zijn weer op orde.
- De consument bewoont op dit moment een klein appartement. Het leefklimaat van de wijk waarin zij woont gaat achteruit. De consument wil daarom met haar partner en gezin verhuizen naar de gemeente waar haar familie woont, de kinderen naar school gaan en haar werkgever is gevestigd.
- Voor het huren van een sociale huurwoning komt de consument niet in aanmerking. Het gezamenlijk inkomen van de consument en haar partner is namelijk te hoog. Het kopen van een koopwoning lukt niet vanwege de BKR-coderingen. De financiële situatie van de consument en haar partner is stabiel. Hun inkomen stelt hen in staat een financiering af te sluiten.

- Alhoewel de consument begrip heeft voor het feit dat destijds de coderingen zijn geplaatst, dienen nu haar belangen bij verwijdering daarvan te prevaleren. Het niet kunnen verhuizen leidt namelijk tot spanningen binnen haar relatie. Zo dient gezinsuitbreiding vanwege de huidige woonsituatie te worden uitgesteld. Daarnaast overweegt de partner van de consument te scheiden om in staat te zijn zelf een woning te kopen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze klacht over?

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de coderingen moeten worden verwijderd of de bewaartermijn moet worden ingekort. De commissie stelt hierbij voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de coderingen door Santander terecht zijn geplaatst. De consument is van mening dat deze disproportioneel zijn en daarom moeten worden verwijderd. De bank heeft dit standpunt gemotiveerd betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend belang bestaat om de coderingen te handhaven. De commissie is van oordeel dat de coderingen op dit moment niet moeten worden verwijderd. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.2 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen 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.

3.3 De BKR-registratie houdt 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]

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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]

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

Belangenafweging

3.5 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor vermeld onder 2.6.

3.6 Santander heeft gesteld dat het belang om de registraties te handhaven gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk enerzijds het beschermen van consumenten tegen overkreditering en anderzijds het beperken van financiële risico's bij kredietaanbieders en het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Santander heeft hieraan toegevoegd dat de registraties kunnen worden aangepast of verwijderd als er sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden aan de zijde van de consument. Hiervan is in dit geval geen sprake, aldus Santander. Hierbij komt, aldus Santander, dat de consument op geen enkele manier heeft onderbouwd dat een aanvraag voor een hypothecaire geldlening vanwege de coderingen is geweigerd. Ook heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat een verhuizing en/of aankoop van een woning noodzakelijk is. Verder is het volgens Santander te vroeg om te veronderstellen dat de financiële situatie van de consument stabiel is. De achterstanden en de overdracht van de vordering naar de deurwaarder zijn nog van recente datum. Er is dan ook geen reden, aldus Santander, om de bewaartermijn in te korten. Dat de partner van de consument zou hebben gesteld te willen scheiden om op eigen titel een woning aan te kopen, betreurt Santander maar wijzigt het standpunt niet. De consument kan desgewenst op een later moment haar verzoek herhalen. De consument dient dan haar verzoek wel goed te documenteren, aldus Santander.

3.7 Alhoewel de wens van de consument voorstelbaar is, heeft Santander met hetgeen hiervoor is overwogen voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de coderingen op dit moment zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

[2] Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG, waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak is te vinden.

3.8 De commissie is daarom van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers in staat moeten worden gesteld kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument. De consument heeft weliswaar de vordering geheel betaald, maar dit pas gedaan na de overdracht van het dossier aan de deurwaarder. Ondanks dat de maandtermijn nog geen € 15,- bedroeg, is tot die dossieroverdracht geen enkele termijn betaald. Een handelwijze die niet getuigt van een goede betaalmoraal. Verder wordt van belang geacht dat de afbetaling van de vordering pas vrij recent heeft plaatsgevonden.

3.9 Hiernaast staat niet voldoende vast dat de financiële situatie van de consument voor nu en in de toekomst stabiel is of zal zijn. Dit is niet af te leiden uit het enkele feit dat de consument over een vast arbeidscontract beschikt. Om over de stabiliteit van de financiële situatie van de consument te kunnen oordelen dient niet alleen inzicht te worden verschaft in de arbeidssituatie van haar partner, maar ook in de vaste lasten en is het relevant om te weten of er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald. Tenslotte ziet de commissie geen absolute noodzaak voor de consument en haar partner om te verhuizen. De commissie acht het niet uitgesloten dat Santander, zoals door Santander is aangevoerd, over enige tijd een andere afweging zal maken. Het is dan in elk geval aan de consument om haar verzoek te voorzien van verifieerbare stukken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u>

Artikel 4 AVG

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 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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 AVG

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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.

(…)