Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0544
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Datum uitspraak	: 28 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de bij zijn aflopend krediet geplaatste achterstandsmelding in het CKI. Hij stelt dat hij door deze achterstandsmelding geen nieuwe bedrijfswagen kan leasen en hij vindt de registratie niet proportioneel. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de consument dient te prevaleren. De registratie moet daarom worden verwijderd.

1. De 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 In oktober 2017 heeft de consument een aflopend krediet voor een bedrag van € 405,- afgesloten bij Santander voor de aankoop van een horloge. Het maandbedrag bedroeg € 16,88.

2.2 Van begin af aan zijn verschillende maandbedragen gestorneerd. De termijnen van september, oktober, november en december 2018 zijn onbetaald gebleven. Vanwege deze achterstanden in de maandtermijnen heeft Santander op 14 december 2018 een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het Centraal Kredietinformatiesysteem (CKI) van het Bureau Kredietregistratie (BKR).

2.3 In november 2019 heeft de consument de openstaande vordering volledig voldaan en is er een einddatum (13 december 2019) geregistreerd in het CKI. Deze datum geeft aan dat de vordering is voldaan. De registratie blijft vijf jaar zichtbaar in het BKR en zal in december 2024 verdwijnen.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de achterstandsmelding uit het CKI.
Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registratie een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. De consument voert daartoe het volgende aan:

- Door de achterstandsmelding kan de consument voor zijn onderneming geen leaseovereenkomst voor een nieuwe bedrijfswagen afsluiten. Hij is werkzaam als grondwerker in de bouw door heel Nederland en hij heeft voor deze werkzaamheden een (eigen) stevige bedrijfswagen nodig. Hij heeft van zes verschillende leasemaatschappijen een afwijzing ontvangen vanwege de achterstandsmelding.
- Het gaat om een kleine lening van € 405,- die hij in zijn studententijd heeft afgesloten. Ten tijde van het afsluiten van het krediet was de consument student en had hij een parttime-baan. Ten tijde van het afsluiten van het krediet had hij nagenoeg een fulltime inkomen van deze baan. Naarmate zijn studie zwaarder werd, was hij doordeweeks minder inzetbaar, waardoor hij een lager inkomen had. Hij heeft ook contact gehad met Santander over zijn lagere inkomen. Hij heeft zich toen niet beseft dat dit tot een BKR-registratie kon leiden. Toen hij zich besefte dat hij een achterstand had, heeft hij alles in één keer voldaan. Het is onredelijk dat dit geringe krediet hem blijft achtervolgen.
- Zijn huidige financiële situatie is niet vergelijkbaar met de situatie ten tijde van het aangaan van het krediet. Hij heeft sinds 2019 een eigen goed draaiende onderneming, zoals ook blijkt uit de jaarcijfers. Hij krijgt ook maandelijks een bedrag overgemaakt van zijn opdrachtgever. De achterstandsmelding van Santander is de enige melding in het BKR. Hij heeft geen andere schulden of registraties in het CKI.

Het verweer

2.5 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 zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of Santander de achterstandsmelding moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de registratie door Santander terecht is geplaatst. De consument meent echter dat deze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Santander heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registratie.

De belangenafweging ten aanzien van de achterstandsmelding

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de achterstandsmelding moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[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.

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

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 De registratie van de achterstandsmelding bij het BKR blijft in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot december 2024. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Santander aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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

De belangenafweging

3.8 In overweging 2.4 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de achterstandsmelding wordt belemmerd.

3.9 Santander voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Santander voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn. Santander vindt het zorgwerkend dat, hoewel het om een geringe lening ging met een gering maandbedrag, de consument deze overeenkomst niet heeft kunnen nakomen. Daarbij komt dat de vordering pas zeer recent is afgelost. Het verwijderen van de registratie zou volgens Santander geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument, aldus Santander.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.10 De commissie is van oordeel dat Santander in dit geval onvoldoende heeft aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de achterstandsmelding na ruim 2,5 jaar meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.11 Het staat vast dat de consument in zijn studententijd enige tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. Omdat zijn studie steeds zwaarder werd, is hij gedurende zijn studie minder gaan werken en had hij zodoende minder inkomen. Inmiddels heeft hij zijn financiële positie verbeterd en heeft hij een eigen onderneming met een stabiel inkomen. Dit blijkt uit de door hem overgelegde rekeningafschriften en de jaarcijfers van zijn onderneming. Voorts is de door Santander geplaatste registratie de enige registratie in het CKI en zijn er geen andere schulden.

3.12 Ook is voldoende aannemelijk dat de achterstandsmelding een zakelijke belemmering vormt voor de consument omdat hij hierdoor geen bedrijfswagen kan leasen. De pogingen van de consument om een leaseovereenkomst af te sluiten zijn niet geslaagd. Daar komt bij dat de ervaring leert dat het afsluiten van een leaseovereenkomst problematisch is in geval van negatieve coderingen zoals een achterstandsmelding.

3.13 Voorts acht de commissie het van belang dat inmiddels al meer dan 2,5 jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De redenatie van de bewaartermijn van vijf jaar is onder meer dat in die periode duidelijk kan worden of iemand financieel stabiel is. In het onderhavige geval is een periode van ruim twee jaar en zes maanden daarvoor voldoende. Hier weegt de commissie ook mee dat het om een klein krediet ging en een geringe achterstand die uiteindelijk volledig is voldaan.

3.14 Alles overziend is, anders dan Santander heeft aangevoerd, geen sprake van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd, noch behoeft de consument te worden beschermd tegen overkreditering. Anders dan Santander meent, kan er in dit geval niet worden gezegd dat de belangen van maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel gebied prevaleren boven het belang van de consument, ondanks het feit dat de periode van 5 jaar nog niet is verstreken. Voor de commissie is voldoende aannemelijk geworden dat hier sprake is van een éénmalige fout, welke fout de consument heeft ingezien. Naar het oordeel van de commissie kan de consument niet als (structurele) wanbetaler worden aangemerkt.

3.15 De commissie komt in het licht hiervan en de hinder die de consument van de achterstandsmelding ondervindt, tot de conclusie dat het door Santander gestelde belang bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registraties gedurende de gehele periode van vijf jaar in het CKI zichtbaar blijven. De commissie acht het daarom nog langer voortduren van de achterstandsmelding niet proportioneel. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Santander de achterstandsmelding in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 een 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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(…)

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.

Artikel 14 Reglement CKI

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)

2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Relevante bepalingen uit de 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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)