Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0481 (mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 november 2020
Ingediend door	: De heer [de consument 1] en mevrouw [de consument 2], verder te noemen respectievelijk de consument 1 en de consument 2, of samen de consumenten
Tegen	: Santander Consumer Finance B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietgever
Datum uitspraak	: 19 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vorderingen gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben een krediet aangevraagd bij de kredietgever. De consument 2 heeft in dat kader rekeningafschriften van hun betaalrekeningen aangeleverd. De kredietgever heeft geconstateerd dat het rekeningafschrift van de betaalrekening van de consument 2 aanpassingen bevatte. Daarop heeft zij de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd in het incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR), de gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR). De commissie is van oordeel dat de registratie van de persoonsgegevens van de consument 1 uit de externe registers verwijderd worden. De persoonsgegevens van de consument 2 mogen in de registers blijven staan.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 19 mei 2021 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument 1 aanwezig. De kredietgever was eveneens aanwezig.

Tijdens de hoorzitting hebben beide partijen verklaard ermee in te stemmen dat de commissie mondeling uitspraak doet.

2. Klacht

De consumenten hebben op 23 september 2020 op hun beider naam samen een krediet van € 5.000,- aangevraagd bij de kredietgever. In dat kader heeft de consument 2 een rekeningafschrift van haar eigen betaalrekening en een rekeningafschrift van de betaalrekening van de consument 1 aangeleverd bij de kredietgever. De kredietgever heeft geconstateerd dat op het aangeleverde rekeningafschrift van de betaalrekening van de consument 2 aanpassingen waren gemaakt.

De kredietgever heeft daarop de kredietaanvraag afgewezen en op 29 oktober 2020 de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd in de gebeurtenissenadministratie, het daaraan gekoppelde Intern Verwijzingsregister (IVR), het incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR), voor de duur van vijf jaar. De kredietgever heeft de consumenten hiervan op de hoogte gebracht.

De consumenten beklagen zich over de registratie van hun persoonsgegevens in genoemde registers. De consument 2 heeft namelijk niet opzettelijk een aangepast rekeningafschrift aangeleverd. Zij weet niet hoe de aanpassingen in het rekeningafschrift terecht zijn gekomen en dacht dat ze het goed gedaan had. Er ontbreken bovendien verschillende soorten transacties op het rekeningafschrift. Niet alleen mislukte incasso's en betalingen aan incassobureaus, maar ook transacties die geen invloed hebben op een kredietaanvraag. Verder lijkt het de consumenten onlogisch om een lening aan te vragen voor extra financiële ruimte om juist bovengenoemde zaken in een keer af te kunnen lossen en vervolgens deze incasso's weg te laten. Daarnaast heeft de consument 1 zich niet bezig gehouden met de kredietaanvraag. Hij wordt bovendien hard geraakt door de registraties, omdat hij werkzaam is voor een bank en de externe registraties ervoor kunnen zorgen dat hij zijn baan verliest. Ten slotte hebben de consumenten aangevoerd dat zij momenteel een woning met een slaapkamer huren voor een aanzienlijk bedrag. Zij willen een huis kopen met meerdere slaapkamers, om een gezin te beginnen. De registraties belemmeren de consumenten daarin.

3. Beslissing

De consument 1
De kredietgever verwijdert zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen drie weken na de datum van de hoorzitting, de persoonsgegevens van de consument 1 uit het incidentenregister en het EVR. De persoonsgegevens van de consument 1 mogen in de gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR blijven staan voor de duur van vijf jaar na het moment van registratie, maar alleen voor zover daarin niet is opgenomen dat *de consument 1* een strafbaar feit gepleegd heeft, gefraudeerd heeft, of woorden van gelijke strekking. Voor zover de tekst een verwijzing naar de handelingen van de consument 2 betreft, hoeft die niet te worden aangepast.

De consument 2
De kredietgever mag de persoonsgegevens van de consument 2 handhaven in het incidenten-register, het EVR, de gebeurtenissenadministratie en het IVR, voor de duur van vijf jaar na het moment van registratie.

4. Gronden voor de beslissing

De consumenten hebben samen het krediet aangevraagd, maar praktisch gezien heeft de consument 2 dit gedaan, via haar mobiele telefoon. De consument 1 heeft enkel zijn gegevens, waaronder het rekeningafschrift van zijn betaalrekening, aan haar aangeleverd en zij heeft die ingediend. De consument 1 was er niet van op de hoogte dat er iets niet klopte. De consument 1 heeft zelfs gezegd dat de consument 2 niet wist dat de gegevens niet klopten. De commissie kan niet uitsluiten dat de consument 1 niet wist dat het rekeningafschrift niet klopte. Daarom heeft de commissie moeite met de vaststelling dat er sprake is van meer dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit van de consument 1. Er is dan ook geen goede grond voor de registratie in het EVR en het incidentenregister.

Ten aanzien van de consument 2 is de commissie er niet van overtuigd dat zij niet opzettelijk gehandeld heeft. Zij heeft geen aannemelijke verklaring gegeven voor wat er is gebeurd. Het aanleveren van valse stukken is een strafbaar feit, dat maakt dat de registratie van haar persoonsgegevens juist is. De commissie ziet geen aanleiding voor verkorting van de duur van de registratie van vijf jaar. De maximale termijn voor de registraties is acht jaar en de kredietgever heeft de omstandigheden van de consument 2 meegewogen in het bepalen van de duur. In het onderhavige geval is vijf jaar proportioneel en redelijk. Dit geldt zowel voor de externe registraties als voor de interne registraties.

Tijdens de hoorzitting is ten slotte besproken dat, als de consument 2 meer uitleg wil geven, zij de kredietgever daarvoor mag benaderen. De kredietgever heeft uitgesproken bereikbaar te zijn voor de consument 2, zodat zij in een gesprek (al dan niet via videoverbinding) een verklaring kan geven, waarna de kredietgever de registraties zal heroverwegen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.