Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr, 2026-0330

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	8 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument vordert verwijdering van BKR-registraties (A, 2 en 3 met werkelijke eind-datum 26 november 2025). De registraties zijn terecht en technisch juist geplaatst. De persoonlijke omstandigheden van de consument leiden niet tot verminderde verwijtbaarheid. Niet staat vast dat de financiële situatie stabiel is: de betaling en afboeking hebben recent plaatsgevonden en er staat nog een krediet met bijzonderheidscode 3 geregistreerd. Het belang van kredietverstrekkers weegt zwaarder dan dat van de consument. De vordering wordt afgewezen.

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 bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in maart 2023 een kredietovereenkomst gesloten met de bank. De kredietlimiet was € 3.000,- en de looptijd 24 maanden.

2.2 De bank heeft de consument in januari 2024 geschreven over een betalingsachterstand.

Daarbij heeft zij de consument erop gewezen dat de bank de achterstand moet melden bij het BKR (Stichting Bureau Krediet Registratie) als de consument niet binnen 14 dagen zou betalen.

2.3 Betaling is echter uitgebleven. De bank heeft op 12 maart 2024 aan de consument bevestigd dat zij een achterstandscodering (A) heeft laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR. Hierna heeft de bank op 11 april 2024 ook de bijzonderheidscode 2 (opeising) laten opnemen in het CKI.

2.4 De bank heeft voor de incasso van haar vordering een incassobureau ingeschakeld. Met de consument werd een afspraak gemaakt voor gedeeltelijke betaling van de vordering tegen finale kwijting. De bank heeft na ontvangst van € 856,24 de resterende vordering van € 1.416,21 afgeboekt op 26 november 2025. Dit heeft ertoe geleid dat de bank een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en 26 november 2025 als werkelijke einddatum in het CKI heeft laten registreren.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van zijn verzoek om de BKR-registraties (hierna: de registraties) vroegtijdig te verwijderen. De consument onderbouwt zijn klacht met de volgende argumenten.

2.6 De registraties zijn niet proportioneel. In 2021 is de vader van de consument overleden. Dat heeft een diepe emotionele en mentale impact op de consument gehad, waardoor hij het overzicht over zijn financiële situatie is kwijtgeraakt. De consument heeft zijn financiële huishouding inmiddels structureel op orde. Hij heeft een vast dienstverband. Hij wil met zijn verloofde een toekomst opbouwen en een woning kopen. Maar door de registraties kan hij niet de daarvoor benodigde hypothecaire lening aangaan. De bank heeft deze omstandigheden onvoldoende meegewogen.

Het verweer

2.7 De bank 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 dient de vraag te beantwoorden of de bank de registraties moet laten verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

De consument vindt echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat er een zwaarder wegend belang bestaat bij het behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de 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 registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. 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. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) 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 bij handhaving van de registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De commissie is van oordeel dat er sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang van de bank bij handhaving van de registraties, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De redenen voor dit oordeel staan hieronder.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.8 De registraties zijn ontstaan doordat de consument zijn verplichtingen tegenover de bank niet meer nakwam. De in dit verband toegelichte persoonlijke omstandigheden komen, hoe vervelend ook, voor rekening en risico van de consument. Van verminderde verwijtbaarheid is geen sprake.

3.9 Daarnaast staat voor de commissie niet vast dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Sinds de betaling door de consument en de afboeking door de bank is er nog slechts een paar maanden verstreken. Bovendien staat op naam van de consument nog een krediet van € 499,- in het CKI waarvoor op 28 januari 2025 bijzonderheidscode 3 is geregistreerd. Ook blijkt uit het CKI dat de consument kennelijk gebruik heeft gemaakt van een saneringskrediet van de Gemeentelijke Kredietbank met een werkelijke einddatum van 25 oktober 2025. Dat de consument inmiddels een vast dienstverband heeft, is in de gegeven omstandigheden niet voldoende om te oordelen dat zijn financiële situatie structureel stabiel is. Van enig substantieel spaarvermogen om tegenvallers op te vangen is de commissie ook niet gebleken.

3.10 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Evenmin heeft de consument aangetoond dat de registraties hem daadwerkelijk verhinderen een hypothecaire lening aan te gaan.

3.11 De commissie realiseert zich dat de consument graag een woning wil kopen en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering recent gedeeltelijk is betaald en voor het resterende deel is afgeboekt. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie veel te vroeg.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 april 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

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
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
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

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

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.

(...)