Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0309

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	12 april 2023
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

Samenvatting

Klacht over de duur van de interne en externe registraties. De consument heeft een aanvraag gedaan voor een persoonlijke lening van € 1.500,-. Daarvoor heeft hij vervalste bankafschriften overgelegd: goktransacties zijn verwijderd en de hoogte van het salaris is naar boven toe aangepast. Hoewel de consument het eens is met de registratie, stelt hij dat een registratieduur van 3 jaar niet redelijk is. De consument vordert verkorting van de opnameduur in de interne en de externe registers naar een duur van voorwaardelijk 1,5 jaar. De commissie is van oordeel dat de registratieduur op dit moment redelijk is. Dat betekent dat de vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 12 april 2023 behandeld op een digitale hoorzitting. Aan de digitale hoorzitting nam de consument deel. Namens Santander namen deel mevrouw mr. [naam 1] en mevrouw mr. [naam 2].

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen onder vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022.

2. Klacht

De consument stelt dat Santander onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn belangen bij het bepalen van de opnameduur in het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het Intern Verwijzingsregister (IVR). Zo stelt de consument dat Santander geen rekening heeft gehouden met zijn leeftijd, zijn maatschappelijke positie en zijn gedrag. De consument was erg gestrest op het moment dat hij de kredietaanvraag voor een bedrag van € 1.500,- deed. Ook was de consument wanhopig, omdat hij de lening nodig had om zijn vaste lasten te betalen. Een andere kredietverstrekker had de consument verteld dat hij met een ‘schoon’ bankafschrift van een maand bij Santander een lening kon aanvragen. De consument was zich niet ervan bewust dat hij een overtreding maakte.

Aangezien de consument wel zelf de overtreding heeft gemaakt, is hij het ermee eens dat hij gestraft moet worden. De registratieduur van 3 jaar vindt hij echter nog steeds erg lang. De consument vordert verlaging van de registratieduur van de interne en externe registraties naar 1,5 jaar voorwaardelijk: als hij in die 1,5 jaar weer dezelfde fout zou maken mag de registratieduur wat hem betreft verlengd worden naar de maximale duur van 8 jaar.

3. Beslissing

De vordering van de consument tot verlaging van de opnameduur in de interne en externe registers door Santander wordt afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Tussen partijen staat niet ter discussie dat Santander tot registratie in de genoemde registers mocht overgaan. De commissie is van oordeel dat een registratieduur van 3 jaar in het EVR en IVR op dit moment en mede gelet op de huidige jurisprudentie redelijk is. Daarbij veronderstelt de commissie dat de persoonsgegevens van de consument ook zijn opgenomen in het incidentenregister dat gekoppeld is aan het EVR alsook in de gebeurtenissenadministratie dat gekoppeld is aan het IVR. Voor haar beslissing neemt de commissie het volgende in overweging.

Bij de beoordeling van de proportionaliteit van de registratieduur is de aard van de geregistreerde gedraging en de mate van verwijtbaarheid van belang. Is er sprake van een gedraging van strafrechtelijke aard, dan speelt mee welk strafrechtelijk bewijsbaar en te kwalificeren verwijt de consument kan worden gemaakt. Daarbij is van betekenis of er sprake is van een schuld- of opzetdelict en zo ja welk. De financiële dienstverlener moet echter ook oog hebben voor de persoonlijke omstandigheden van de consument, waaronder leeftijd, maatschappelijke positie en het risico op herhaling van het betreffende gedrag. Verder is van belang dat de consument zijn concrete nadeel kan aantonen.

Het staat vast dat de consument op 30 november 2022 stukken heeft vervalst voor de aanvraag van een persoonlijke lening. Daarmee heeft hij zich schuldig gemaakt aan valsheid in geschrifte. Dit is te kwalificeren als een opzetdelict en dat is zwaarder dan een schulddelict. Op basis van de persoonlijke omstandigheden van de consument ziet de commissie onvoldoende grond om de registratieduur te verkorten. De consument heeft niet concreet gemaakt hoe hij op dit moment onevenredig hard in zijn belangen wordt geraakt door de registratie. Hij heeft weliswaar ook gesteld dat hij een huis wil kopen, maar hij heeft niet aannemelijk gemaakt dat de opname van zijn persoonsgegevens het enige is wat hem hierin tegenhoudt. Het is ook niet gebleken dat de consument - circa een half jaar na de krediet-aanvraag - over voldoende eigen middelen beschikt, terwijl dat wel nodig is om een huis te kopen. Ter zitting heeft de consument verklaard dat zijn familie zou kunnen helpen bij het kopen van een huis, maar ook deze stelling is niet nader onderbouwd met bewijsstukken.

Tot slot neemt de commissie in haar oordeel mee dat er een risico bestaat op herhaling van het gedrag. De consument heeft ter zitting gesteld dat hij zich vanwege een lichte mate van verslaving aan kansspelen bij Cruks (Centraal Register Uitsluiting Kansspelen) heeft aangemeld. Een dergelijke verslaving brengt op zichzelf een risico op herhaling met zich mee en is te beschouwen als een risico voor een financiële instelling. De registratie bij Cruks doet daar onvoldoende aan af. Het is niet gebleken dat de consument van die verslaving af is en nadere hulp heeft gezocht. Er zijn geen andere omstandigheden gebleken die maken dat de registratieduur op dit moment onredelijk is.

De hierboven bevestigde mondelinge uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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 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 verzending van deze bevestiging 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl