Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0223

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

Datum uitspraak	5 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Santander geplaatste negatieve BKR-registraties (een A2-codering met een werkelijke einddatum 4 juni 2025). De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Santander bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is vast komen te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment al structureel stabiel is. 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 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 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 In juni 2022 heeft de consument bij Santander een aflopend krediet afgesloten met een kredietbedrag van € 5.000,- (hierna: het krediet).

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Santander, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 De eerste maanden zijn de automatische incasso's van de maandtermijnen zonder problemen verlopen. In februari 2023 is de incasso voor de eerste keer mislukt. De consument heeft toen het verschuldigde bedrag alsnog binnen twee weken handmatig voldaan. Vanaf maart 2023 zijn de incasso's regelmatig teruggekomen in verband met onvoldoende saldo. Santander heeft de consument meerdere brieven gestuurd om de reden van de achterstand te bespreken en is er ook via e-mail contact geweest en geprobeerd om samen tot een oplossing te komen.

2.3 Bij brief van 20 maart 2024 heeft Santander de consument in gebreke gesteld. Tevens heeft Santander in deze brief aangegeven dat Santander de betalingsachterstand van de consument gaat melden bij BKR. Na deze brief hebben Santander en de consument een betaalafspraak gemaakt. De consument is deze afspraak de eerste maand nagekomen, maar daarna niet meer. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft Santander op 7 juni 2024 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Santander heeft hierna de gehele vordering opgeëist en op 14 november 2024 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Vervolgens heeft Santander de vordering overgedragen aan een incasso-bureau. Op 4 juni 2025 heeft de consument de openstaande vordering geheel voldaan en heeft Santander een werkelijke einddatum (4 juni 2025) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 De consument heeft Santander meerdere keren verzocht de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. Santander heeft deze verzoeken afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over de BKR-registraties en vordert verwijdering van de BKR-registraties dan wel aanpassing van de BKR-registraties met een herstelcode H. Tijdens de procedure heeft de consument de vordering gewijzigd. Naast verwijdering van de BKR-registraties is het nieuwe verzoek van de consument dat, als verwijdering niet mogelijk wordt geacht, Santander de consument een mogelijkheid biedt via Santander een bedrijfsfinanciering te kunnen afsluiten. De vordering inzake de aanpassing van de BKR-registraties met herstelcode H vervalt hiermee. Zij voert hiertoe het volgende aan.

2.6 De achterstand is ontstaan doordat de consument volledig buiten haar schuld om haar baan verloor. Dit bracht een periode van financiële onzekerheid met zich mee en zij was tijdelijk niet in staat haar betalingsverplichtingen na te komen.

Er was geen sprake van opzet of structurele weigering te betalen. Buiten deze specifieke situatie heeft zij nooit betalingsachterstanden gehad.

2.7 De financiële situatie van de consument is aanzienlijk verbeterd ten opzichte van de periode waarin de betalingsproblemen zich hebben voorgedaan. De consument beschikt over een vaste baan in de zorg als maatschappelijke begeleidster, met een stabiel en voldoende inkomen. Dit blijkt ook uit haar salarisspecificaties, haar inschrijving als zzp'er, haar actuele zorgcontracten en haar bedrijfsplan. De consument is financieel daadkrachtig en voldoet structureel aan haar verplichtingen. De consument heeft de achterstand geheel voldaan en heeft geen openstaande schulden.

2.8 De consument geeft aan dat Santander haar verweer heeft gebaseerd op het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning. Dit is volgens de consument onjuist, het gaat om een bedrijfsfinanciering, waardoor de belangenafweging door Santander niet correct is uitgevoerd en een onjuiste conclusie bevat.

2.9 De consument stelt dat er in haar geval wel degelijk sprake is van een zwaarwegend én maatschappelijk belang. De consument is gestart als zelfstandig ondernemer en is bezig met het aanvragen van een bedrijfsfinanciering om haar onderneming succesvol op te kunnen starten en verder uit te kunnen bouwen. De vraag naar de zorgvorm - het begeleiden van kinderen die extra zorg, stabiliteit of structuur nodig hebben - is groot. Zonder bedrijfsruimte kan zij niet uitbreiden. De BKR-registraties belemmeren haar in het verkrijgen van een bedrijfsfinanciering. Hierdoor ondervindt zij ook belemmering in haar groei én in het vervullen van een maatschappelijke behoefte. De BKR-registraties zijn dan ook disproportioneel gezien de directe maatschappelijke en economische schade die de BKR-registraties nu veroorzaken, aldus de consument.

Het verweer

2.10 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 het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Santander de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI, dan wel een bedrijfsfinanciering aan de consument moet verstrekken. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

3.2 Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, behandelt zij eerst een formeel punt. De commissie verklaart de vordering met betrekking tot het verzoek van de consument Santander te verplichten tot het doen van een financieringsaanbod niet behandelaar. De commissie is niet bevoegd hierover een oordeel te geven.

De vordering wordt dan ook alleen in behandeling genomen voor wat betreft de vordering tot verwijdering van de BKR-registraties.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door Santander terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moet worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Santander voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[1] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registraties houden 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. 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 BKR-registraties berusten op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] Daarin is bepaald 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.

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn 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.[3]

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-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

---

[1] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De wederzijdse belangen van partijen

3.8 Onder 2.6 tot en met 2.9 is weergegeven wat het standpunt van de consument in dit verband is.

3.9 Santander voert aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij kredietverstrekkers. De BKR-registraties geven inzicht in het feit dat de consument gedurende een aantal jaren een achterstand in de betaling van de maandtermijnen van het krediet had. Deze informatie is voor Santander en andere kredietverstrekkers relevant bij het maken van een beslissing over het verstrekken van een nieuw krediet aan de consument. Dat de BKR-registraties in het CKI niet veroorzaakt zouden zijn door opzet of betalingsonwil van de zijde van de consument is hierbij niet relevant. Het is Santander niet gebleken dat de achterstanden buiten haar schuld zijn ontstaan. De consument was op grond van het krediet gehouden aan haar betalingsverplichtingen.

3.10 Santander erkent in eerste instantie te hebben begrepen dat de BKR-registraties de consument belemmeren bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning. Santander begrijpt uit de reactie van de consument dat dit onjuist is en het verzoek van de consument uitsluitend betrekking heeft op het verkrijgen van bedrijfsfinanciering. Dit maakt het door Santander eerder ingenomen standpunt echter niet anders. De BKR-registraties zijn terecht geplaatst en zijn nog steeds proportioneel. Santander voegt hier aan toe dat de BKR-registraties weliswaar een belemmering kunnen vormen voor het verkrijgen van een lening, maar het niet vaststaat dat de BKR-registraties zonder meer aan de weg staan aan het verkrijgen van een bedrijfsfinanciering, aldus Santander.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.11 De commissie is van oordeel dat Santander voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties nog in stand te houden. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.12 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Verder is van belang dat de consument meerdere keren haar betalingsverplichtingen niet is nagekomen, Santander de vordering ter incasso heeft moeten overdragen en er veel inspanningen moesten worden verricht om de vordering te kunnen incasseren.

3.13 Wat in het voordeel van de consument spreekt is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert. Ook de omstandigheid dat de consument de schuld volledig heeft afgelost, weegt mee in haar voordeel.

3.14 Wat bij de belangenafweging echter in het nadeel van de consument meeweegt, is dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat haar financiële situatie op dit moment voldoende structureel stabiel is. Uit de loonstroken, die de consument heeft ingebracht, blijkt dat de consument een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd heeft. Van een structureel dienstverband is geen sprake. Verder valt uit de ingebrachte stukken niet af te leiden welke inkomsten zij als zzp'er genereert en of er sprake is van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen.

3.15 De overige argumenten die de consument heeft aangevoerd, zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende (schrijnende) feiten en omstandigheden om de belangenafweging op dit moment in haar voordeel te kunnen laten uitvallen.

3.16 Van groot belang is voor de commissie ten slotte nog het volgende. Vast staat dat de consument het krediet op 4 juni 2025 aan Santander heeft terugbetaald. Dit betekent dat van de bewaartermijn van vijf jaar pas ruim een half jaar is verstreken. Daarmee komt in dit geval een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist mede voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.17 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij het verkrijgen van een bedrijfsfinanciering. Maar dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. De belangen van andere kredietverstrekkers om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie geeft hierbij mee dat het de consument vrij staat om op een later moment Santander opnieuw te benaderen. De commissie acht het niet uitgesloten dat als een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument dan (nog steeds) financieel stabiel is, Santander bij een nieuw verzoek van de consument mogelijk een andere afweging maakt.

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)