Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1043

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

Datum uitspraak	28 november 2024
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties (A2-codering met een werkelijke einddatum 22 december 2023) die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. 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 onder meer 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 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 maart 2019 heeft de consument bij Santander een kredietovereenkomst (hierna: het krediet) afgesloten. 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 Vanaf het aangaan van het krediet zijn er regelmatig achterstanden op het krediet ontstaan. In augustus 2020 heeft Santander contact opgenomen met de consument omdat er sprake was van een achterstand van 2 maanden. De consument heeft toen aangegeven niet op de hoogte te zijn van de achterstand. De consument heeft vervolgens de achterstand betaald, maar daarna is de consument weer gestopt met betalen. Omdat de achterstanden niet werden ingelopen heeft Santander op 6 november 2020 de achterstand gemeld bij BKR en een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 Op 26 november 2020 heeft Santander nog een betaling van de consument ontvangen, daarna heeft de consument dat jaar geen betaling meer gedaan. Vanaf de eerste helft van 2021 heeft de consument onregelmatig verschillende betalingen gedaan. Santander heeft verschillende afspraken met de consument gemaakt, maar de consument is deze afspraken niet of niet volledig nagekomen. Wegens het oplopen van de achterstand heeft Santander op 15 september 2022 het krediet beëindigd en de vordering opgeëist. Op diezelfde datum heeft Santander een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en de vordering overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incassobureau).

2.4 In december 2023 heeft de consument de vordering geheel voldaan. Op 22 december 2023 heeft Santander een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consument heeft Santander gevraagd de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. Santander heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.7 De consument heeft de wens de woning waar hij en zijn echtgenote nu woonachtig zijn (hierna: de woning) aan te kopen. De schoonmoeder van de consument is de eigenaar van de woning. Door de aankoop van de woning door de consument zal zijn schoonmoeder niet langer gebonden zijn aan een hypotheekverplichting van een woning die niet door haar wordt bewoond. Dit zou haar financiële mogelijkheden en keuzes voor de toekomst aanzienlijk vergroten. De BKR-registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de woning.

2.8 De achterstanden zijn volgens de consument ontstaan door miscommunicatie omtrent de betalingsverplichtingen van de consument.

De consument en Santander hebben in het verleden mondelinge betalingsafspraken gemaakt, maar beiden zijn deze afspraken niet nagekomen. Dit heeft geleid tot een achterstand in de betalingen van de consument. Zodra de consument zich hiervan bewust werd, heeft hij onmiddellijk actie ondernomen om de openstaande bedragen volledig te voldoen. Volgens de consument is de vertraging in het nakomen van de betalings-achterstanden niet tijdig door Santander gecorrigeerd en zijn de BKR-registraties onterecht geplaatst.

2.9 De consument heeft maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat misverstanden zoals in het verleden zich niet meer zullen voortdoen. Hij beschikt over een vast dienstverband en heeft alle openstaande vorderingen inmiddels voldaan. De consument voert verder aan dat de gevolgen van de BKR-registraties niet alleen hem treffen, maar ook zijn schoonmoeder. Beiden willen verder bouwen aan een toekomst, de BKR-registraties vormen daarbij een disproportionele belemmering.

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 deze zaak over?

3.1 Deze zaak gaat over de vraag of Santander gehouden is de BKR-registraties (A2-codering) op naam van de consument te laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat Santander de BKR-registraties niet hoeft te laten verwijderen. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 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 moeten worden verwijderd, omdat hij 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

3.3 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). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 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 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 BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] 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.

3.5 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.[2] 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.

3.6 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.

Belangenafweging

3.7 De consument heeft onder 2.7 tot en met 2.9 zijn bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registraties aangegeven en heeft de voor hem specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.8 Santander geeft 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 andere kredietaanbieders. Deze informatie is voor Santander en andere kredietaanbieders relevant bij het maken van een beslissing over het verstrekken van een nieuw krediet aan de consument.

3.9 Santander heeft verder aangevoerd dat de consument sinds het aangaan van het krediet regelmatig heeft nagelaten zijn betalingsverplichtingen uit het krediet te voldoen. Santander heeft de consument op verschillende momenten gewezen op de bestaande betalingsachterstanden en daarbij aangegeven dat het uitblijven van betaling mogelijk een negatieve registratie in het BKR tot gevolg zou hebben. Santander betwist de stelling van de consument dat zijn betalingsachterstanden zijn ontstaan door miscommunicatie over de betalingsafspraken. De consument was op grond van het krediet gehouden de financiering tijdig en op correcte wijze af te lossen.

---

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

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. Vast staat dat de consument het krediet met Santander is aangegaan en stelselmatig heeft nagelaten de daarmee samenhangende maandtermijnen te voldoen. Niet is gebleken dat deze achterstanden buiten zijn schuld zijn ontstaan. Daarbij heeft de consument niet goed meegewerkt aan het vinden van een oplossing voor de achterstanden en heeft Santander uiteindelijk de vordering moeten overdragen aan het incassobureau. Volgens Santander heeft de consument geen enkele omstandigheid aangedragen die maakt dat hij onevenredig hard getroffen wordt door de BKR-registraties of dat deze BKR-registraties disproportioneel zijn. De BKR-registraties dienen dan ook te worden gehandhaafd, aldus Santander.

3.10 Naar het oordeel van de commissie is voldoende komen vast te staan dat de door Santander genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Santander zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.11 Voor de commissie staat vast dat de consument lange tijd niet aan zijn betalings-verplichtingen heeft voldaan. De stelling van de consument dat de achterstanden zouden zijn ontstaan door miscommunicatie is volgens de commissie door de consument niet aangetoond. In het voordeel van de consument spreekt dat de consument zich uiteindelijk heeft ingespannen om zijn schuldenproblematiek op te lossen. De commissie heeft daar ook waardering voor. Dit doet echter niet af aan het feit dat de problemen in het verleden dusdanig ernstig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte zijn van het kredietverleden van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag.

3.12 De commissie is daarnaast van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de consument al enige jaren beschikt over een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd, heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat hij op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. Uit de in de procedure overgelegde stukken blijkt bijvoorbeeld niet dat er sprake is van een structurele spaarbuffer. Verder acht de commissie het van belang dat de consument de vordering pas recent, in december 2023, heeft voldaan. Hoe zeer de commissie de wens van de consument ook begrijpt, het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. Van de bewaartermijn is nog geen jaar verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist 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.

3.13 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van de woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt.

Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige situatie voor zowel de consument als zijn schoonmoeder onhoudbaar is en er niet kan worden gewacht totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.14 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. 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 voegt hieraan toe dat het niet uitgesloten is dat Santander een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, er geen verdere schulden bestaan en een noodzakelijk belang te hebben bij verwijdering van de BKR-registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak 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 oktober 2023, 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 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-en-statuten.

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.

(...)