

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-364  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Qander Consumer Finance B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen  
Qander  
Datum uitspraak : 13 juni 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt erover dat Qander zijn gegevens maandelijks heeft geraadpleegd in het CKI van het BKR. De wijze waarop Qander uitvoering geeft aan de op haar rustende wettelijke zorgplicht behoort in beginsel tot haar beleidsvrijheid. De Commissie acht de door Qander gegeven argumentatie verdedigbaar en oordeelt dat Qander niet op onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheden. Klacht ongegrond.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Qander;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Qander.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. In januari 2013 hebben Consument en zijn partner een creditcard overeenkomst gesloten met LaSer Cards (de rechtsvoorganger van Qander). In de bij de offerte toegezonden Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet is opgenomen dat de kredietaanvraag wordt getoetst bij Bureau Krediet Registratie in Tiel (hierna: 'BKR').

2.2. Vanaf januari 2017 heeft Qander de gegevens van Consument maandelijks geraadpleegd in het Centraal Krediet informatiesysteem (hierna: 'CKI') van het BKR.

2.3. Consument heeft de overeenkomst in december 2017 opgezegd.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering, grondslag en argumenten daarvoor Consument*

3.1. Naar de Commissie begrijpt, beoogt Consument met deze klachtprocedure te bereiken dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat Qander toerekenbaar tekortgeschoten is door zonder wettelijke verplichting en zonder Consument te informeren zijn gegevens maandelijks te raadplegen in het CKI.

#### *Verweer van Qander*

3.2. Qander heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Qander is gerechtigd c.q. genoodzaakt om in het kader van haar wettelijke zorgplicht en uit het oogpunt van risicomanagement periodieke onderhoudstoetsingen uit te voeren in het CKI.

### **4. Beoordeling**

4.1. Aan de Commissie ligt de vraag voor of Qander toerekenbaar tekortgeschoten is door de gegevens van Consument maandelijks te raadplegen in het CKI. De Commissie meent dat van een toerekenbare tekortkoming geen sprake is en motiveert dat oordeel als volgt.

4.2. Vaststaat dat in de kredietovereenkomst is opgenomen dat Qander de gegevens van Consument bij het aangaan van de overeenkomst raadpleegt in het CKI. Vaststaat verder dat Qander de gegevens van Consument naast de toets bij aanvang vanaf 1 januari 2017 heeft geraadpleegd in het CKI. Consument stelt zich op het standpunt dat Qander toerekenbaar tekortgeschoten is door zonder wettelijke verplichting en zonder Consument te informeren zijn gegevens maandelijks te raadplegen in het CKI.

4.3. Qander heeft toegelicht dit beleid te hanteren met het oogpunt van risicomanagement en op deze wijze uitvoering te geven aan de op haar rustende wettelijke zorgplicht. Qander beroept zich op de in artikel 4:24a van de Wet op het financieel toezicht opgenomen bepaling dat een financieel dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument in acht neemt. Uit deze doorlopende zorgplicht volgt dat een kredietverstrekker zich ook gedurende de looptijd van een kredietovereenkomst moet informeren over de ontwikkelingen en status hiervan.

- 4.4. Ter illustratie verwijst Qander naar de website van BKR waarop staat vermeld welke redenen er voor een kredietverstrekker zijn om gegevens van klanten te raadplegen in het CKI. Als één van de redenen wordt de onderhoudstoetsing in het kader van risicomangement benoemd. Qander verwijst eveneens naar de door de Autoriteit Financiële Markten (hierna: 'AFM') opgestelde leidraad: 'Consumenten en Incassotrajecten – De verantwoordelijkheden van aanbieders van consumptief krediet bij betalingsachterstanden'. In deze leidraad heeft de AFM bepaald dat kredietverstrekkers een proces moeten hebben waarmee gesignaleerd kan worden dat een klant mogelijk in financiële problemen gaat raken waardoor er een achterstand kan ontstaan. Een periodieke actualisatie van de klantsituatie is tenminste onderdeel van dit proces.
- 4.5. De Commissie stelt voorop dat Qander in beginsel vrijheid toekomt in het bepalen van haar beleid met betrekking tot het uitvoering geven aan de op haar rustende wettelijke zorgplicht. Ruimte voor toewijzing van de vordering van Consument bestaat alleen wanneer Qander, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, van haar bevoegdheden op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik zou hebben gemaakt.
- 4.6. De Commissie acht de door Qander gegeven argumentatie verdedigbaar. Qander geeft op deze wijze uitvoering aan de op haar rustende zorgplicht. De wijze waarop Qander dit heeft ingericht is eveneens in het belang van haar klanten (die mogelijk in een kwetsbare situatie terechtkomen). Dat ander beleid ook verdedigbaar is, doet aan bovenstaande niets af. Daarnaast is niet gebleken of en zo ja, welk nadeel Consument van de periodieke toetsing van zijn gegevens ondervindt. De onderhoudstoetsing is immers niet zichtbaar voor andere kredietverstrekkers en de onderhoudstoetsing wordt niet meegewogen bij de beoordeling van een nieuwe kredietaanvraag.
- 4.7. Gebleken is dat het beleid van Qander niet is opgenomen in de overeenkomst en niet kenbaar is bij haar klanten. In het kader van transparantie verdient het aanbeveling dat Qander haar beleid ten aanzien van het maandelijks raadplegen van de gegevens van haar klanten kenbaar maakt.
- 4.8. Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering afgewezen dient te worden.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.*