

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0999

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

Datum uitspraak	13 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 toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registratie (achterstandscade A) op haar naam in het CKI en vordert verwijdering daarvan. Bij het afwegen van de belangen van Santander bij het in stand houden van de BKR-registratie en het belang van de consument bij het verwijderen van de BKR-registratie, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van Santander niet (langer) zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er al (bijna) vierenhalf jaar is verstreken van de bewaartermijn sinds het voldoen van de vordering. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom toegewezen.

### 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 juni 2015 heeft de consument met haar partner bij Santander een kredietovereenkomst met een limiet van € 10.966,- (hierna: het krediet) afgesloten ten behoeve van de financiering van een auto. 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.

- 2.2 Vanaf het aangaan van het krediet zijn er problemen met de betaling van de verschuldigde maandtermijnen van het krediet. Santander heeft de consument diverse keren gewezen op de bestaande achterstanden en gewaarschuwd dat het uitblijven van betaling mogelijk een negatieve registratie bij BKR tot gevolg zou hebben. Omdat de achterstanden niet werden ingelopen, heeft Santander op 9 januari 2016 de achterstand gemeld bij BKR en een achterstandscade A in het CKI laten registreren.
- 2.3 Santander heeft regelmatig via verschillende kanalen geprobeerd in contact te komen met de consument. In februari 2016 heeft de consument een betalingsvoorstel gedaan. Santander heeft dit voorstel afgewezen en een tegenvoorstel gedaan. De consument is deze regeling deels nagekomen.
- 2.4 Bij beschikking van 13 december 2016 is de consument onder bewind gesteld. Santander heeft toen met de bewindvoerder een regeling getroffen. Vanaf dat moment zijn er door Santander regelmatig betalingen van de consument ontvangen.
- 2.5 Op 30 september 2019 is de consument een minnelijk schuldhulptraject (hierna: MSNP-traject) gestart. Santander heeft de gemeente geïnformeerd de vordering in te dienen zodra de auto van de consument is verkocht. Omdat de consument toen heeft aangegeven de auto om medische redenen nodig te hebben, heeft er geen verkoop plaatsgevonden en is het krediet niet meegenomen in het MSNP-traject.
- 2.6 Op 13 maart 2020 heeft de consument het MSNP-traject succesvol afgerond. De vordering van Santander is uiteindelijk via de dealer van de auto geheel voldaan. Op 7 juli 2020 heeft Santander een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registratie (hierna: de BKR-registratie) blijft vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.
- 2.7 Bij beschikking van 7 november 2023 is door de kantonrechter beslist dat de onderbewindstelling van de consument per 1 december 2023 dient te worden opgeheven.
- 2.8 De consument heeft Santander gevraagd de BKR-registratie 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 zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

#### *De klacht en vordering*

- 2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie uit het CKI. Zij heeft in dat kader het volgende naar voren gebracht.
- 2.10 De consument en haar partner willen graag een geldlening afsluiten voor het verduurzamen van hun woning.

In verband met de gezondheidsklachten van de consument willen zij op de begane grond een slaapkamer aanbouwen. De BKR-registratie belemmert de consument in het verkrijgen van een geldlening.

- 2.11 De consument geeft aan dat de betalingsproblemen zijn ontstaan nadat zij haar baan is verloren als gevolg van haar gezondheidsproblemen. Door het teruglopen in inkomsten kon zij niet meer aan haar betalingsverplichtingen voldoen. Nadat de consument onder bewind is gesteld heeft de consument weer voldaan aan het betalen van de maandtermijnen. Uiteindelijk heeft zij de gehele vordering via de autodealer voldaan.
- 2.12 De consument geeft aan dat haar financiële situatie is veranderd. Medio 2023 heeft de consument het MSNP-traject succesvol afgrond en eind 2023 is de onderbewindstelling opgeheven. Zij is nu financieel stabiel en geniet een vast inkomen in de vorm van AOW en pensioen. Ook haar partner geniet AOW.

*Het verweer*

- 2.13 Santander heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.14 Santander geeft aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Uit de BKR-registratie in het CKI volgt juiste en relevante informatie over de krediet- en betaalhistorie van de consument. 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.
- 2.15 Verder voert Santander aan dat er sprake is geweest van een langdurige periode van betalingsproblemen. Al kort na het afsluiten van het krediet waren er problemen met de automatische incasso's. Santander heeft zowel telefonisch als per brief geprobeerd in contact te komen met de consument, echter zonder succes. In 2017 heeft Santander het bericht gekregen dat er een bewindvoerder is aangesteld. Met de bewindvoerder is toen een regeling getroffen voor de betaling van dubbele maandtermijnen. In 2020 heeft de consument de gehele vordering voldaan.
- 2.16 Santander betwist de stelling van de consument dat haar financiële situatie nu is verbeterd. Bij het aangaan van het krediet genoten beide consumenten ook al een uitkering, een arbeidsongeschiktheidsuitkering. De financiële situatie is qua inkomsten dus niet zoveel verbeterd.
- 2.17 Volgens Santander is de oorzaak van de betalingsachterstand toe te rekenen aan de consument. Op grond van de kredietovereenkomst was de consument gehouden het krediet tijdig en op correcte wijze af te lossen. Dat de BKR-registratie in het CKI niet veroorzaakt zou zijn door opzet of betalingsonwil van de zijde van de consument is hierbij niet relevant.

- 2.18 Ten slotte geeft Santander aan dat de consument geen omstandigheden heeft aangedragen die maken dat zij onevenredig hard getroffen wordt door de onderhavige BKR-registratie of dat de BKR-registratie disproportioneel is. Het algemeen belang dat wordt gediend met een BKR-registratie weegt in dit geval zwaarder dan het individuele belang van de consument om de BKR-registratie te verwijderen, aldus de Santander.

### 3. De beoordeling

*Waar gaat deze zaak over?*

- 3.1 In deze zaak gaat over de vraag of Santander gehouden is de BKR-registratie (achterstandscade A) op naam van de consument te laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat Santander de achterstandscade A dient te laten verwijderen. Zij licht dat oordeel als volgt toe.
- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registratie door Santander terecht is geplaatst en daarmee technisch juist is. De consument meent echter dat de BKR-registratie 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-registratie 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-registratie 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-registratie houdt 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-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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

#### *Belangenafweging*

- 3.7 De consument heeft onder 2.10 tot en met 2.12 haar bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registratie aangegeven en heeft de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.
- 3.8 De belangen van Santander bij handhaving van de BKR-registratie zijn weergegeven onder 2.14 tot en met 2.18.
- 3.9 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van Santander bij handhaving van de BKR-registratie niet zodanig zwaarwegend meer is dat de BKR-registratie nog voor de volledige termijn van vijf jaar na de einddatum in het CKI zichtbaar moet blijven. Hierbij is het volgende redengevend.
- 3.10 De commissie stelt vast dat de consument gedurende een langere periode betalingsafspraken herhaaldelijk niet is nagekomen. Gelet op het feit dat er lange tijd sprake was van ernstige en structurele betalingsproblemen, begrijpt de commissie dat Santander de BKR-registratie niet op verzoek van de consument heeft verwijderd.
- 3.11 Daarentegen is de commissie van oordeel dat de overige omstandigheden meewegen in het voordeel van de consument. De consument heeft de gehele vordering voldaan, waarna Santander op 7 juli 2020 een einddatum in het CKI heeft laten registreren. Sinds de BKR-registratie van de einddatum is inmiddels nagenoeg vierenhalf jaar verstreken. Daarnaast heeft de consument belang bij verwijdering van de BKR-registratie, nu deze registratie haar belemmert bij het aangaan van een geldlening voor de verbouwing van haar woning. Dat er, zoals Santander stelt, geen sprake is van een zwaarwegend belang van de consument maakt niet dat de belangen van de consument niet in haar voordeel meewegen en de door Santander aangevoerde belangen zwaarder wegen. De commissie acht in dit geval het verkorten van de bewaartermijn proportioneel en bepaalt daarom dat Santander de BKR-registratie op naam van de consument dient te laten verwijderen.

## 4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Santander de achterstandscade A in het CKI bij het krediet op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde 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 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://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 identicator 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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 rechtsoverweging.

(...)