# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0271

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, A.H.J. Alfrink, leden en mr. P. Meijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 26 maart 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Volkswagen |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vordering (gedeeltelijk) toegewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / het reglement CKI |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Volkswagen geplaatste achterstandsmelding (A) en herstelmelding (H) in het CKI. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van Volkswagen bij het in stand houden van de registraties en het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van Volkswagen niet (langer) zwaarder wegen dan de belangen van de consument. De BKR-registraties moeten daarom per 1 juni 2024 uit het CKI verwijderd worden. De vordering wordt gedeeltelijk 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) het verweerschrift van Volkswagen.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw A. Herlaar van Coderingvrij.

1.3 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.

1.4 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 november 2016 heeft de consument met Volkswagen een financial leaseovereenkomst gesloten voor een (bedrijfs)auto. De consument diende maandelijks een bedrag aan rente en aflossing te betalen voor de duur van zes jaar, waarna de consument eigenaar zou worden van de auto.

2.2 Vanaf het voorjaar van 2017 deden zich incidenten voor in de vorm van stornering van automatische incasso's. In een periode van ruim 3,5 jaar storneerden er 28 incasso's, wat leidde tot betalingsachterstanden die varieerden tussen de één en vier termijnen. Uiteindelijk heeft dit geleid tot de registratie van een achterstand (A) in het Centraal Krediet-informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting BKR (verder: BKR) op 27 augustus 2019. Op 4 december 2019 heeft de consument de achterstand ingelopen en is er een herstel-melding (H) gedaan bij BKR. Op 21 augustus 2020 is de overeenkomst beëindigd met de verkoop van de auto en de aflossing van het krediet.

2.3 De consument heeft Volkswagen verzocht om de negatieve registraties bij BKR te verwijderen. Omdat Volkswagen weigerde de registraties te verwijderen, heeft de consument zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

*De klacht en vordering*

2.4 De consument stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de negatieve BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- De achterstand is niet financieel van aard geweest. De consument heeft aan Volkswagen (meermaals) een wijziging van een rekeningnummer doorgegeven. Dit is door Volkswagen niet tijdig opgepakt, met de registratie tot gevolg. Na kennisneming hiervan is de achterstand in korte periode ingelost, wat bevestigt dat de consument altijd financieel bij machte is geweest om de maandtermijnen te voldoen.
- De consument meent dat hij zich bij het ontstaan van de achterstand als een goed debiteur getoond heeft door de achterstand snel in te lopen. De elkaar opvolgende feiten en omstandigheden duiden erop dat de consument geen structurele wanbetaler is en dat de achterstandsmelding een incident betrof. Dit beeld wordt bevestigd door het feit dat de consument geen andere negatieve registraties in het CKI heeft staan.
- De consument is financieel stabiel. De zaken met betrekking tot de onderneming van de consument gaan goed, zoals blijkt uit de overgelegde cijfers. De partner van de consument heeft een stabiel inkomen uit een vaste dienstbetrekking.

- De consument wil een hypothecaire geldlening afsluiten voor de aankoop van een bedrijfspand met woning. Indien de consument geen bedrijfspand met inpandige woning kan aankopen, dan resulteert dit in een situatie waarbij de consument naar verschillende opslaglocaties dient te blijven reizen wat niet langer een houdbare situatie betreft. De consument heeft reeds een passend woon- en bedrijfsobject op het oog, waardoor niet tot ultimo december 2024 gewacht kan worden met het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

*Het verweer*

2.5 Volkswagen heeft de volgende verweren gevoerd.

2.6 Allereerst stelt Volkswagen dat het door de consument gestelde belang niet acuut en (daarmee) niet zwaarwegend genoeg is. Verder stelt Volkswagen dat de wanbetaling veel ernstiger is geweest dan de consument doet voorkomen. Volgens Volkswagen vormen de door haar verwerkte codes (een A-code die enkele maanden later wordt gevolgd door een H-code) slechts een milde afspiegeling van de zeer problematische werkelijkheid.

2.7 Volkswagen stelt zich verder op het standpunt dat de consument de wanbetaling bagatelliseert en de oorzaak van de problemen buiten zichzelf zoekt (ziekte, andere bankrekening) en daarbij nauwelijks kritische zelfreflectie aan de dag legt. Volkswagen meent dat er een gerede kans bestaat dat de consument zich met een dergelijke houding opnieuw in de financiële problemen werkt. Aldus behoeft de financiële sector nog steeds bescherming tegen de consument en de consument tegen zichzelf. In dat opzicht dienen de door Volkswagen verwerkte codes nog steeds een belangrijk doel.

## 3. De beoordeling

*Waar het om gaat*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Volkswagen gehouden is de negatieve BKR-registraties van de consument te verwijderen. De commissie is van oordeel dat Volkswagen de negatieve registraties per 1 juni 2024 dient te verwijderen en zij licht dit oordeel als volgt toe.

*De registraties zijn technisch juist*

3.2 Ingevolge artikel 39 van het Algemeen reglement CKI (te vinden in de bijlage bij deze uitspraak), is de bank verplicht om de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen, van te voren te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij BKR. Volkswagen heeft (onder andere) op 29 juli 2019 de consument een brief gestuurd waarin hij er op gewezen is dat een achterstand van meer dan twee maanden tot een achterstandsmelding bij BKR zou leiden. Ten aanzien van de herstelcode H stelt de commissie vast dat de consument de achterstand op het krediet ongeveer drie maanden na de achterstandsmelding heeft hersteld.

3.3 Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat Volkswagen heeft voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

*Het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR*

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste 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. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (hier: Volkswagen) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: 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 hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkings-verantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

*De afweging van de belangen van de consument en Volkswagen*

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties zijn weergegeven in overweging 2.4.

3.9 De belangen van Volkswagen bij handhaving van de negatieve BKR-registraties zijn weergegeven in overweging 2.6 en 2.7.

3.10 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van Volkswagen bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaarwegend meer is dat de registraties nog voor de volledige termijn van vijf jaar in het CKI zichtbaar moeten blijven. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.11 De commissie stelt vast dat uit het door Volkswagen overgelegde betalingsoverzicht blijkt dat de consument gedurende een langere periode betalingsafspraken herhaaldelijk niet is nagekomen. Gelet op het feit dat de consument de ernst van de betalingsproblemen niet erkent en hiervoor geen verantwoordelijkheid lijkt te nemen, heeft de commissie begrip voor het feit dat Volkswagen de negatieve registraties niet op eerste verzoek van de consument verwijderd heeft. Naar het oordeel van de commissie had meer zelfinzicht verwacht mogen worden van de consument.

3.12 Dit gezegd hebbende, is de commissie van oordeel dat de overige omstandigheden meewegen in het voordeel van de consument. De consument heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat er al enige tijd sprake is van een stabiele financiële situatie. Daar komt bij dat inmiddels nagenoeg 4,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken. Daarnaast heeft de consument belang bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties, nu deze registraties hem belemmeren bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening, niet alleen ten behoeve van een woning, maar tevens voor een pand voor de onderneming van de consument. Dat er, zoals Volkswagen stelt, geen sprake is van een acuut belang maakt niet dat het belang van de consument onvoldoende zwaarwegend is. De commissie acht in dit geval het verkorten van de bewaartermijn van 5 naar 4,5 jaar proportioneel en bepaalt daarom dat de bank de AH-codering op naam van de consument per 1 juni 2024 dient te verwijderen.

## 4. De beslissing

De commissie beslist dat Volkswagen de negatieve registraties op naam van de consument verwijdert per 1 juni 2024. De commissie wijst het meer of anders gevorderde 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 oktober 2023, 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 / het Reglement CKI

### 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 vaneen 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 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 rechtsvordering.

(...)

## Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

### Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke consument dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke consument niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.(...)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke consument dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke consument de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke consument een herstelcode (H).

### Artikel 14

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(...)

## Artikel 39

1. (...)

2. De zakelijke consument moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke consument stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke consument wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling