

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0042

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Volkswagen
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen reglement CKI, de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument klaagt over de BKR-registraties op zijn naam en vordert verwijdering daarvan. Door de BKR-registraties is hij niet in staat om een krediet aan te gaan en ervaart hij mentale klachten. De commissie is van oordeel dat het belang bij het behoud van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering tot verwijdering van de BKR-registraties 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 Volkswagen; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Volkswagen.
- 1.2 Volkswagen is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. H.J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn gerechtsdeurwaarders.
- 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 en Volkswagen 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 De consument heeft op 29 november 2021 een financiële leaseovereenkomst gesloten met Volkswagen voor een auto. Ter uitvoering van de overeenkomst is door Volkswagen een krediet aan de consument verstrekt van € 12.500,-. Dat bedrag is door Volkswagen betaald aan de leverancier van de auto. De auto is aan de consument geleverd.

De consument diende het krediet in 24 maanden af te lossen, met ingang van 1 januari 2022. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de algemene voorwaarden financial lease (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn bijgevoegd in de bijlage bij deze uitspraak.

- 2.2 De eerste betaling die de consument op 1 januari 2022 moest doen, is gestorneerd. Over deze storning is op 27 januari 2022 contact geweest tussen partijen, waarbij de consument heeft toegezegd de eerste termijn in februari 2022 te betalen.
- 2.3 Begin februari 2022 is de auto total-loss gereden. De consument was op grond van de overeenkomst met Volkswagen verplicht de auto all-risk te verzekeren, maar heeft in plaats daarvan een WA-verzekering afgesloten. De verzekeraar heeft geen geld uitgekeerd in verband met het total-loss rijden van de auto.
- 2.4 In de periode van 1 januari 2022 tot en met 22 september 2022 zijn in totaal twee termijnen betaald. Op enig moment is door Volkswagen een achterstandscade A geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).
- 2.5 Bij brief van 15 juli 2022 heeft Volkswagen de consument geïnformeerd dat de (total-loss verklaarde) auto is verkocht. De opbrengst daarvan is in mindering gebracht op het uitstaande krediet. De consument is verzocht om het totale openstaande bedrag van € 12.738,80 binnen vijf dagen te voldoen. Op 2 december 2022 heeft Volkswagen een bijzonderheidscode 2 laten registreren in het CKI van het BKR en het dossier overgedragen aan een deurwaarder.
- 2.6 Met de consument zijn diverse betalingsregelingen getroffen die niet zijn nagekomen. Als gevolg daarvan is Volkswagen een gerechtelijke procedure gestart. De consument is op 7 april 2023 veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 15.196,47. Vervolgens is opnieuw een betalingsregeling getroffen met maandelijkse termijnen van € 100,-. Dat bedrag is enkele keren door de consument voldaan. In januari 2024 is de maandelijkse termijn op verzoek van de consument verlaagd naar € 25,-. Op verzoek van de consument is de maandelijkse termijn in maart 2024 verder verlaagd naar € 10,-.
- 2.7 Vanwege aanhoudende financiële problemen heeft de consument op 5 april 2024 een voorstel gedaan tot betaling van een bedrag van € 1.000,- tegen finale kwijting. Volkswagen heeft dat voorstel geaccepteerd. De consument heeft dit bedrag op 24 mei 2024 betaald. Volkswagen heeft de restschuld kwijtgescholden en per 29 mei 2024 een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum laten registreren in het CKI van het BKR.
- 2.8 Op 27 juli 2024 heeft de consument Volkswagen verzocht de BKR-registraties te verwijderen. Volkswagen heeft hem op 19 augustus 2024 geïnformeerd dat zij de achterstandscodering A zal verwijderen, omdat geen vooraankondigingsbrief aan de consument is verzonden. De overige registraties zijn gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties op zijn naam. Hij stelt in de eerste plaats dat hij geen vooraankondigingsbrief heeft ontvangen voor de registratie van de bijzonderheidscode 2 waarin hij erop is gewezen dat het uitblijven van een betaling leidt tot een BKR-registratie. De registratie is daarom niet terecht. In de tweede plaats stelt hij dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties zwaarder weegt dan het belang bij het in stand houden daarvan. Hij voert in dat verband het volgende aan. De schuld is ontstaan in een periode waarin de consument persoonlijke mentale en zakelijke problemen had. De consument was bezig met een universitaire studie. Omdat hij geen werk kon vinden, heeft hij de studie niet kunnen afronden. De problemen stapelden zich op, waardoor hij financieel tekort kwam om aan zijn verplichtingen te voldoen. Daar kwam het auto-ongeluk nog eens bij, waardoor hij last heeft gehad van fysieke problemen. Inmiddels gaat het beter met hem. Hij werkt in loondienst en krijgt hulp van de gemeente en zijn ouders om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen. De consument wil niet meer aan het verleden herinnerd worden en verder met zijn leven. Hij zou ook graag de mogelijkheid willen hebben om een hypothecaire geldlening aan te gaan. Hij wil daarom graag van de BKR-registraties af.
- 2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties op zijn naam.

Het verweer

- 2.11 Volkswagen 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 De commissie staat voor de vraag of Volkswagen de BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat Volkswagen hiertoe niet verplicht is en licht dat als volgt toe.

Technische juistheid van de registraties

- 3.2 De commissie stelt voorop dat Volkswagen op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.¹ Volkswagen is verplicht het te melden als zij de vordering heeft opgeëist. In dat geval wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.

¹ De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Als finale kwijting wordt verleend voor een bedrag van meer dan € 250,-, dan dient een bijzonderheidscode 3 te worden geregistreerd.²

- 3.3 De commissie stelt vast dat in artikel 5.1 van de algemene voorwaarden is opgenomen dat de vordering van Volkswagen op de consument direct opeisbaar is als het motorrijtuig waarvoor de leaseovereenkomst is gesloten total-loss is. In de brief van 15 juli 2022 is de consument verzocht om het gehele uitstaande bedrag te betalen en is hij geïnformeerd dat het uitblijven van betaling tot een BKR-registratie zal leiden. De commissie is van oordeel dat de vordering hiermee correct is opgeëist. Dat Volkswagen de consument finale kwijting heeft verleend voor een bedrag van meer dan € 250,- staat niet ter discussie. Anders dan de consument stelt is voor het registreren van bijzonderheidscodes geen voor-aankondigingsbrief vereist. De commissie komt daarom tot de conclusie dat de bijzonderheidscodes 2 en 3 terecht zijn geregistreerd.

Juridisch kader voor een belangenafweging

- 3.4 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties moet daarnaast worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.
- 3.5 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Volkswagen is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkings-verantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.
- 3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter 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 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

² Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

- 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 registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

- 3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Volkswagen voldoende gemotiveerd dat sprake is van een dwingend gerechtvaardigd belang bij het in stand houden van de BKR-registraties. Dat belang weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.9 Er is sprake geweest van aanzienlijke betalingsproblemen die al direct bij het incasseren van de eerste maandelijkse termijn zijn ontstaan. De consument is de betalingsregelingen zelden nagekomen en heeft daarnaast slechts een heel beperkt bedrag van de totale schuld terugbetaald. Ook neemt de commissie mee dat de consument zich niet aan de afspraak heeft gehouden om de auto all-risk te verzekeren. Daar komt nog bij dat de commissie niet overtuigd is van de financiële stabiliteit van de consument. Hoewel het goed is dat de consument in loondienst werkt en zijn financiën op orde wil krijgen, is hij pas kort in dienst. Dat de consument zich nu in een betere financiële positie bevindt is mede te danken aan de substantiële afboeking die Volkswagen heeft gedaan. Ook weegt mee dat pas een half jaar is verstreken sinds finale kwijting is verleend. Dit is te kort om te kunnen spreken van een financieel stabiele situatie waarbij geen risico meer bestaat op nieuwe achterstanden. De duur van een BKR-registratie is in beginsel vijf jaar vanaf het moment dat een werkelijke einddatum is geplaatst. Deze termijn is juist bedoeld om de consument de tijd te geven om financiële stabiliteit op te bouwen.
- 3.10 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te kunnen nemen van de betalingsproblemen die zich hebben voorgedaan. Daarnaast is er een zwaarwegend belang om de consument te beschermen tegen het aangaan van financiële verplichtingen waarvoor hij nog niet voldoende financiële stabiliteit heeft opgebouwd. De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om niet meer te worden herinnerd aan het verleden en de mogelijkheid te hebben om een hypothecaire geldlening aan te gaan. Deze belangen wegen echter niet op tegen de belangen bij het in stand houden van de registraties. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Volkswagen de BKR-registratie met bijzonderheidscodes 2 en 3 niet hoeft te verwijderen.

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 april 2024, 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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2024 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2024

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

1. *a Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant 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 klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

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

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:*
- code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;*
- code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;*
- code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*
- code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;*

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

- 2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.*
- 3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.*
- 4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.*

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

- 1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*
- 2. De zakelijke klant 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 klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.*
- 3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*
- 4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 4

Definities

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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 21 Recht van bezwaar

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.

(...)

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

5. Onmiddellijke opeisbaarheid en inname van het motorrijtuig.

5.1 In bepaalde situaties hebben wij het recht om alle betalingen die u op grond van uw contract nog moet betalen in één keer per direct bij u op te eisen. In die situaties mogen wij het contract bovendien meteen ontbinden zonder dat daarvoor eerst nog een ingebrekestelling nodig is. Bij zo'n ontbinding blijft ons recht op vergoeding van achterstandsrente, kosten en schade volledig in stand. De situaties waarvoor dit geldt zijn onder meer:

(...)

c) Het motorrijtuig is gestolen of vermist of volgens ons te beschadigd om nog te repareren.