Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0757

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, mr. R. Imhof, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	25 september 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Volkswagen
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-registraties (A/H met 19 december 2023 als werkelijke einddatum). Belangenafweging. De commissie is van oordeel dat in dit geval de belangen van Volkswagen niet langer zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering van de BKR-registraties. Hierbij wordt met name van belang geacht dat de financiële situatie van de consumenten structureel stabiel is, de achterstand relatief kort na het ontstaan daarvan is hersteld en het krediet helemaal is afbetaald. Deze feiten en omstandigheden in combinatie met hun belang leiden er in dit geval toe dat de BKR-registraties vervroegd moeten worden verwijderd. De vordering van de consumenten wordt 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 consumenten; 2) het verweerschrift van Volkswagen; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van Volkswagen.

1.2 Volkswagen is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. H.J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn gerechtsdeurwaarders.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juni 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens Volkswagen was de heer mr. H.J.M. Hofman aanwezig.

1.4 Partijen hebben na afloop van de zitting de mogelijkheid gekregen om de klacht in onderling overleg op te lossen. Op 2 juli 2025 hebben zij laten weten dat dit niet is gelukt.

1.5 De consumenten hebben 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 De consumenten hebben als vennoten van de vennootschap onder firma Zintuig op 14 mei 2021 een financial leaseovereenkomst (hierna: krediet) bij Volkswagen afgesloten, voor de aankoop van een auto.

2.2 Op een gegeven moment is er in de betaling van de maandtermijnen een achterstand ontstaan. Volkswagen heeft de consumenten meerdere keren op hun betalingsverplichting gewezen en gewaarschuwd dat het achterwege blijven van betaling kan leiden tot een achterstandsmelding bij BKR.

2.3 Op 24 februari 2023 heeft Volkswagen een A (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) laten registreren.

2.4 Op 12 juli 2023 heeft Volkswagen in het CKI een H (herstel) laten registreren, de achterstand was door de consumenten ingelopen.

2.5 Op 19 december 2023 hebben de consumenten het krediet helemaal afbetaald. Volkswagen heeft die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten opnemen.

2.6 De consumenten hebben Volkswagen gevraagd de BKR-registraties (hierna: de registraties) vroegtijdig te verwijderen. Nadat Volkswagen dit verzoek heeft afgewezen hebben de consumenten hierover een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen erover dat Volkswagen de registraties niet vroegtijdig wil verwijderen en voeren daarvoor de volgende argumenten aan.

2.8 De consumenten willen hun huidige hypotheek voor hun woning tegen gunstiger rente-condities oversluiten en het door hen gehuurde bedrijfspand - waarin hun onderneming (een kapperszaak) al jarenlang is gevestigd – met behulp van een financiering aankopen. De consumenten hebben tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat de eigenaar van het bedrijfspand hun heeft voorgehouden dat als ze het bedrijfspand niet op korte termijn kopen, de huurovereenkomst na de einddatum van het huurcontract (te weten 1 januari 2026) niet wordt verlengd. De hierop door de consumenten bij een bank ingediende financieringsaanvraag is afgewezen vanwege de registraties. Vervolgens hebben de consumenten een alternatieve financiering kunnen afsluiten en hebben ze het bedrijfspand toch tijdig kunnen kopen. De financieringsvoorwaarden van deze alternatieve financiering zijn echter - vergeleken met de voorwaarden van bancaire financieringen - ongunstiger, de rente is veel hoger. Als de registraties worden verwijderd zijn de consumenten in staat om een bancaire financiering - die goedkoper is - af te sluiten. Dit is in hun belang, zowel zakelijk als privé.

2.9 De consumenten zijn gedupeerd door de toeslagenaffaire. Pas in juli 2023 heeft de overheid hen als gedupeerden van de toeslagenaffaire erkend. De toeslagenaffaire heeft een zware wissel op hen getrokken. Hierna zijn de consumenten getroffen door de corona-periode. De consumenten moesten hun kapperszaak toen diverse keren en voor langere tijd sluiten. Dankzij veel en hard werken is het hen toch gelukt om in die periode de kosten van hun levensonderhoud te dragen. De steunmaatregelen van de overheid betalen ze terug. De overheid heeft maatregelen getroffen om gedupeerden van de toeslagenaffaire een nieuwe start te laten maken. Eén van die maatregelen is dat gedupeerden wettelijk recht hebben op verwijdering van negatieve BKR-registraties.

2.10 De achterstand in de betaling van de maandtermijnen was kort en het krediet is helemaal afbetaald. Tijdens die achterstandsperiode hebben de consumenten contact met Volkswagen onderhouden. De consumenten hebben hun financiële situatie zowel zakelijk als privé op orde, er is op dat vlak stabiliteit.

Het verweer

2.11 Volkswagen heeft de volgende verweren gevoerd. De consumenten hebben hun stellingen dat de financiële problemen zouden zijn ontstaan vanwege de toeslagenaffaire en de coronaperiode onvoldoende onderbouwd. De stelling van de consumenten dat de registraties het afsluiten van een nieuwe financiering per definitie zou verhinderen is onvoldoende gemotiveerd maar ook onjuist. De financiële problemen van de consumenten waren ernstig en structureel van aard. Die problemen zijn (mede) het gevolg van de beslissing van de consumenten om tijdens de coronaperiode een auto te leasen. Van de bewaartermijn van 5 jaar is nog maar een korte periode verstreken. Uit de overheids-rechtspraak volgt dat sprake moet zijn van bijzondere omstandigheden om de registraties ongedaan te maken. De gestelde persoonlijke omstandigheden rechtvaardigen het ongedaan maken van de registraties niet. Het is voor toekomstige kredietverstrekkers van belang om de betaalhistorie van de consumenten te kunnen raadplegen om daarmee invulling te geven aan hun zorgplicht, hetgeen ook in het belang is van de consumenten zelf. De financiële problemen dateren van na de toeslagenaffaire en de coronaperiode, de consumenten zoeken de oorzaak van de financiële problemen buiten zichzelf. Het is hierom dat Volkswagen meent dat er een gerede kans bestaat dat de consumenten opnieuw te maken krijgen met financiële problemen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of Volkswagen de registraties op de namen van de consumenten vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat Volkswagen dit moet doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Voorop staat dat de technische juistheid van de registraties partijen niet verdeeld houdt. De consumenten vinden dat de registraties vroegtijdig moeten worden verwijderd omdat zij daarbij belang hebben en hun belangen zwaarder moeten wegen dan het belang van Volkswagen bij de handhaving van de registraties. Een standpunt dat Volkswagen heeft betwist.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de registratie 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.

3.4 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoons-gegevens van de consument in. Volkswagen 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 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 verwerkings-verantwoordelijke (Volkswagen) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 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.[2]

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 registratie en anderzijds de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De consumenten hebben hun bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en de voor hun specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder 2.8 tot en met 2.10.

---

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

3.8 Volkswagen heeft dit bezwaar betwist, zoals weergegeven onder 2.11.

3.9 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 na de einddatum in het CKI zichtbaar moeten blijven. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

3.10 De commissie stelt vast dat de achterstand ruim voor de einddatum van het contract is ingelopen en het krediet volledig door de consumenten is afbetaald.

3.11 Hiernaast stelt de commissie vast dat niet overtuigend weersproken is dat de toeslagen-affaire en de coronaperiode veel van de consumenten hebben gevergd ook voor wat betreft het nakomen van hun verplichtingen. De commissie volgt de consumenten echter niet in hun stelling dat de registraties vanwege de toeslagenaffaire verwijderd moeten worden. Artikel 6.14 van de Wet hersteloperatie toeslagen bepaalt dat erkende gedupeerden van de toeslagenaffaire recht hebben op verwijdering van hun negatieve registraties in het CKI nadat de achterstand is komen te vervallen. Uit de Memorie van Toelichting op deze bepaling volgt dat dit uitsluiten geldt voor negatieve registraties die rechtstreeks verband houden met de toeslagenaffaire.[3] De registraties zijn echter geen direct gevolg van de toeslagenaffaire. Het krediet is immers enige tijd na de toeslagenaffaire afgesloten. Dat de (financiële) consequenties invloed hebben gehad op de financiële ruimte van de consumenten acht de commissie wel aannemelijk en dat ligt buiten de risicosfeer van de consumenten.

3.12 Afgezien hiervan is gesteld noch gebleken dat de consumenten nu kampen met betalings-achterstanden of problematische schulden. Voorts wordt van belang geacht dat Volkswagen de stelling van de consumenten over hun financiële stabiliteit niet heeft weersproken. Hier komt nog bij dat sinds de plaatsing van de H-code inmiddels meer dan 2 jaar is verstreken. De commissie volgt de stelling van Volkswagen dat de registraties niet per definitie belemmerend werken in het verkrijgen van financieringen, niet. Het is een feit van algemene bekendheid dat registraties daarbij belemmerend kunnen werken. Verder hebben de consumenten belang bij de verwijdering van de registraties om daarmee hun onderneming die zij al vele jaren drijven, voort te zetten met een financiering tegen lagere tarieven zoals die binnen bancaire financieringen gebruikelijk zijn. Daar komt ten slotte nog bij dat de consumenten voortdurend contact hebben onderhouden met Volkswagen, de achterstand relatief kort na het ontstaan daarvan hebben ingelopen en voor het einde van het contract de verplichtingen daaruit volledig hebben afgelost. Voor de stelling van Volkswagen dat de consumenten nog langer bescherming behoeven tegen overkreditering, biedt het dossier onvoldoende steun.

[3] Zie *Kamerstukken II 2021/22, 36 151, nr. 3, p. 153.*

De commissie acht in dit geval het verkorten van de bewaartermijn proportioneel en bepaalt daarom dat Volkswagen de registraties op de namen van de consumenten dient te laten verwijderen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Volkswagen de aan de naam van de consumenten in het CKI gekoppelde A/H registraties laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- 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 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