Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0280

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

Datum uitspraak	28 maart 2024
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 wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument verzoekt om een herstelmelding (H) in het CKI in de plaats van een achterstandsmelding (A) met een werkelijke einddatum, dan wel verwijdering van de achterstandsmelding indien een herstelmelding niet mogelijk is. De consument vindt de registratie disproportioneel. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Volkswagen bij het in stand houden van de achterstandsmelding zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vorderingen worden 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 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I. Talouka.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, bijgestaan door professioneel gemachtigde de heer mr. D. Doebe en mevrouw mr. [naam 1]. Namens Volkswagen waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 2] en de heer mr. [naam 3].

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 is zzp-er en werkzaam als timmerman. In het kader hiervan maakt hij gebruik van een bedrijfswagen.

2.2 Op 5 november 2018 heeft de consument ten behoeve van zijn onderneming bij Volkswagen een aflopend krediet voor een bedrag van € 24.128,80 (hierna: het krediet) afgesloten voor de aankoop van een Volkswagen Transporter (hierna: de bedrijfswagen). De maandbetalingen werden middels automatische incasso geïnd.

2.3 Op enig moment zijn er meerdere automatische incasso's mislukt en zijn er betalings-achterstanden ontstaan.

2.4 Op 20 november 2020 heeft Volkswagen de achterstand gemeld bij Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) en een achterstandscode A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) laten plaatsen.

2.5 Op 18 december 2020 heeft de consument de achterstand hersteld en heeft Volkswagen een herstelcode H in het CKI laten plaatsen.

2.6 De betalingsproblemen worden niet opgelost. Volkswagen heeft hierop verschillende aanmaningsbrieven naar de consument verstuurd. Op 16 augustus 2022 heeft Volkswagen een vooraankondigingsbrief voor de achterstandscodering aan de consument gestuurd. Op 24 augustus 2022 heeft Volkswagen een code A in het CKI laten plaatsen.

2.7 Na het plaatsen van de tweede achterstandsmelding heeft de consument opnieuw niet aan zijn betalingsverplichtingen voldaan. Bij brief van 24 oktober 2022 heeft Volkswagen de consument geïnformeerd dat zij de bedrijfswagen hebben laten taxeren en zullen verkopen aan de hoogste bieder. Met de opbrengst van de verkoop heeft Volkswagen de achterstand en het krediet volledig ingelost. De meeropbrengst van de verkoop van € 2.823,51 is aan de consument uitgekeerd. Hiermee is de overeenkomst geëindigd en heeft Volkswagen een werkelijke einddatum van 2 december 2022 in het CKI laten registreren. De registratie is vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.8 In december 2022 is de consument een nieuwe onderneming gestart en heeft bij Volkswagen een aanvraag ingediend voor een nieuwe autofinanciering van € 38.428,80. Deze aanvraag is door Volkswagen afgewezen.

2.9 De consument heeft Volkswagen verzocht de A-codering met een werkelijke einddatum te wijzigen in een herstelcode H. Volkswagen heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing, waarna hij in februari 2023 zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert een herstelmelding (H) in het CKI in de plaats van een achterstandsmelding (A) met een werkelijke einddatum. Indien een herstelcode niet mogelijk is, vordert de consument verwijdering van de A-codering. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de A-codering een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden, disproportioneel is. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De oorzaak van de betalingsproblemen is ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2020 heeft de partner van de consument een auto-ongeluk gehad. Mede door een medische fout en de complicaties die daaruit volgden, heeft de consument gedurende 16 maanden de zorg van zijn partner op zich moeten nemen waardoor hij nagenoeg geen nieuwe opdrachten heeft aangenomen. De consument was voor deze onvoorziene omstandigheden verzekerd, echter werden de voorschotten vanuit de verzekering niet op tijd uit gekeerd. Tevens is de consument getroffen door de coronacrisis. Zowel financieel als mentaal was dit een zeer zware periode voor de consument en heeft ertoe geleid dat de consument niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft kunnen voldoen.

- In december 2022 is de consument een nieuwe onderneming gestart. Voor zijn werkzaamheden als timmerman heeft hij een voertuig nodig om zijn werkmaterialen te kunnen vervoeren en om naar de verschillende werklocaties te kunnen rijden. De consument wil graag een voertuig leasen. De achterstandsmelding belemmert hem bij het verkrijgen van een leasecontract. Dit zal ook het geval zijn voor de tweede (toekomstige) wens van de consument namelijk het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

- Medio september 2023 heeft Volkswagen de consument aangeboden een kredietbedrag van € 15.000,- te verstrekken. Uit dit aanbod door Volkswagen kan worden afgeleid dat er in dit geval geen sprake is van een kredietrisico dat bescherming van kredietverstrekkers vereist of dat het noodzakelijk is de consument te beschermen tegen overkreditering.

- De achterstandsmelding is de enige negatieve melding in het CKI. De huidige financiële situatie van de consument is stabiel, hij heeft een goed draaiende onderneming.

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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Volkswagen de achterstandsmelding in het CKI moet aanpassen, dan wel verwijderen. De commissie is van oordeel dat Volkswagen dit niet hoeft te doen en licht dat als volgt toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de registraties door Volkswagen terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. Wat de herstelcode H betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie staat vast dat de consument de achterstand ongedaan heeft gemaakt en hiermee de vordering volledig heeft voldaan. De zakelijke klant (in dit geval Volkswagen) meldt de beëindiging (werkelijke einddatum) bij BKR. Een herstelcode H kan alleen gemeld worden bij lopende overeenkomsten.[1] De consument stelt echter dat in het kader van de belangenafweging de registratie van de achterstandsmelding dient te worden aangepast dan wel verwijderd dient te worden. Volkswagen heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registratie.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument 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 BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Volkswagen is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[2]

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.

---

[1] Artikel 12 lid 3 reglement CKI, zie de bijlage bij deze uitspraak.
[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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]

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

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij aanpassing of verwijdering van de achterstandsmelding zijn weergegeven in overweging 2.10.

3.8 Volkswagen voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in enerzijds het informeren van de financiële sector en anderzijds bescherming van de consument tegen overkreditering. Volkswagen gaat niet mee in de stelling van de consument dat de registratie disproportioneel is en moet worden aangepast. Met de verkoop van de bedrijfswagen is het krediet vanuit betalingsachterstand volledig afgelost en de overeenkomst beëindigd. Volkswagen is van mening dat zij juist heeft gehandeld bij het plaatsen van een praktisch laatste aflossingsdatum in plaats van de herstelmelding.

3.9 Volkswagen miskent niet dat de persoonlijke omstandigheden van de consument mede hebben geleid tot de betalingsproblemen van de consument, maar blijft bij de stelling dat de consument tekort is geschoten in zijn zorgplicht. Meerder incasso's zijn mislukt en betalingen bleven uit. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. Daarnaast zijn de door consument aangegeven belangen niet zwaarwegend genoeg om de registratie aan te passen. De consument zou ook kunnen kiezen voor een goedkoper voertuig, eventueel gefinancierd met hulp van Volkswagen.

3.10 De conclusie van Volkswagen is dat de registratie terecht is, waarbij de belangen van de financiële sector bij behoud van de registratie prevaleren boven het belang van de consument bij aanpassing of verwijdering.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft Volkswagen voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de achterstandsmelding op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Volkswagen dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.12 Allereerst staat vast dat de consument lange tijd niet aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan en dat er sprake was van substantiële en langdurige betalingsproblemen.

[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Dat de oorzaak hiervan gelegen is in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Uiteindelijk is Volkswagen moeten overgaan tot het verkopen van de bedrijfswagen. Hoewel de commissie het belang van de consument begrijpt, is niet gebleken dat er op dit moment sprake is van een acute noodzaak om een nieuwe bedrijfswagen aan te kopen en hij niet kan wachten totdat (een langere periode van) de bewaartermijn is verstreken. Daarnaast is de afwikkeling van de schuld van recente datum en is nog geen anderhalf jaar van de bewaarperiode van vijf jaar verstreken. Uit de door de consument aangeleverde stukken kan de commissie onvoldoende afleiden dat de consument op dit moment in een (duurzame) stabiele financiële situatie verkeerd. De bewaartermijn is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te behouden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.13 Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van het betaalverleden van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een aanpassing of vroegtijdige verwijdering van de achterstandsmelding op dit moment dan ook af.

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 oktober 2023, 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 2022 , 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

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 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 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 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.

(...)

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

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken 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 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 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.

(...)