Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0286

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

Datum uitspraak	25 maart 2026
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

Samenvatting

BKR-registraties. Proportionaliteit. De commissie wijst op dit moment het verzoek van de consument om de BKR-registraties te laten verwijderen af omdat de belangen van Volkswagen bij handhaving van de BKR-registraties nu zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De redenen hiervoor zijn onder meer het feit dat de betalingsproblemen langdurig waren en pas zeer recent na het doorlopen van een schuldverleningstraject zijn afgewikkeld. De vordering van de consument 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, kantoorhoudend te Harderwijk.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Volkswagen was de hiervoor genoemde gemachtigde aanwezig.

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 1 augustus 2019 bij Volkswagen een financial leaseovereenkomst (hierna: het krediet) afgesloten met een looptijd van 36 maanden voor de aankoop van een auto. De maandtermijn bedroeg € 310,33. De consument heeft deze auto aangeschaft voor het uitoefenen van zijn taxibedrijf.

2.2 In de betaling van de maandtermijnen van het krediet zijn op een gegeven moment achterstanden ontstaan. Volkswagen heeft hierop op 7 december 2020 een A-code (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau voor Krediet Registratie (BKR) laten registreren. Nadat deze achterstand was ingelopen heeft Volkswagen per 7 januari 2021 een H-code (Herstel) in het CKI laten plaatsen. Nadat wederom achterstanden zijn ontstaan in de betaling van de maandtermijnen van het krediet heeft Volkswagen per 10 maart 2021 een A-code in het CKI laten opnemen. Per 3 juni 2021 heeft Volkswagen na opeising van het krediet de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten opnemen.

2.3 Naast het krediet heeft Volkswagen de betaling van de laatste termijn van het krediet in het CKI laten registreren en daaraan per 3 juni 2021 een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten koppelen.

2.4 Volkswagen heeft de incasso van de vorderingen aan een deurwaarder overgedragen. Dit heeft niet tot betaling van de vorderingen geleid.

2.5 Volkswagen heeft de auto op een gegeven moment ingenomen en verkocht waarna de koopsom in mindering is gebracht op de openstaande schuld.

2.6 De consument heeft vanwege zijn schuldensituatie van plm. € 36.800,- een minnelijk schuldverleningstraject doorlopen. Per 23 juni 2025 heeft hij dit schuldverleningstraject met goed gevolg afgerond, in totaal is 64,52% van de vorderingen tegen finale kwijting betaald. Dit heeft ertoe geleid dat in het CKI voor het krediet en de laatste termijn van het krediet de bijzonderheidscode 3 in het CKI (administratieve afboeking tegen finale kwijting) en 23 juni 2025 als werkelijke einddatum is opgenomen.

2.7 Het verzoek van de consument van 2 juli 2025 om de BKR-registraties te verwijderen, heeft Volkswagen op 11 juli 2025 afgewezen. Volkswagen heeft hieraan toegevoegd eventueel na drie jaar (in juli 2028) bereid te zijn haar standpunt te herzien. Omdat de consument zich hiermee niet kon verenigen heeft hij zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat Volkswagen zijn verzoek om verwijdering van de BKR-registraties (hierna: de registraties) op grond van een belangenafweging, niet inhoudelijk heeft behandeld en niet tot verwijdering van de registraties is overgegaan. De consument vordert dat de registraties alsnog vroegtijdig worden verwijderd. Hij draagt hiervoor de volgende argumenten aan.

2.9 Zijn schuldensituatie is ontstaan als een 'kettingreactie' nadat hij op jonge leeftijd als kind van een ouder die (erkend) slachtoffer is van de Toeslagenaffaire zijn Hbo-opleiding moest afbreken om bij te dragen in de kosten van de financiële huishouding van het gezin. De consument is hierop een onderneming gestart en heeft toen diverse kredieten afgesloten.

2.10 De financiële problemen die vervolgens zijn ontstaan houden verband met externe omstandigheden zoals de Toeslagenaffaire, een kapotte motor van de auto en de corona-periode.

2.11 De consument is door het Ministerie van Financiën als kind-gedupeerde erkend en heeft in het kader van de 'kindregeling' € 10.000,- ontvangen. De uitkomst van het hiertegen door de consument ingediende bezwaar was tijdens de mondelinge behandeling niet bekend.

2.12 De financiële situatie van de consument is nu structureel stabiel. Hij beschikt al enkele jaren over een vast dienstverband en hij komt zijn financiële verplichtingen na, nieuwe schulden zijn er niet. Ook zijn echtgenote beschikt over een stabiele baan. Na betaling van de kosten van de bruiloft stelt de consument over ongeveer € 5.000,- (peildatum oktober 2025) aan spaargeld te beschikken.

2.13 De consument vindt het standpunt van Volkswagen dat zijn verzoek om verwijdering van de registraties te vroeg komt en de uitnodiging van Volkswagen om over drie jaar een heroverweging aan te vragen, onredelijk. De consument wijst in dit verband op zijn huidige financiële stabiliteit, de succesvolle afronding van het schuldverleningstraject en de omstandigheden waaronder de betalingsproblemen zijn ontstaan. Buiten de registraties van Volkswagen, zijn er geen registraties meer. Andere schuldeisers hebben het verzoek van de consument om de BKR-registraties te verwijderen, wel ingewilligd.

2.14 Het zogenoemde 'jongerencontract' van de woonruimte van de consument eindigt per 28 april 2026. De consument wil samen met zijn echtgenote in de buurt van de plaats waar hij werkt, gaan wonen. Maar het vinden van een andere (huur)woning lukt vanwege de registraties niet, dit volgt ook uit de afwijzingen van verhuurders die hij heeft meegestuurd, aldus de consument. Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht vertelde de consument dat hij nog altijd niet beschikt over eigen woonruimte. Met zijn echtgenote die zwanger is, zal hij bij zijn moeder gaan inwonen. De consument voerde in dit verband aan dat hem telefonisch te verstaan is gegeven dat de kans op een hypotheek nihil is zolang de registraties niet zijn verwijderd.

Schriftelijke afwijzingen worden, aldus de consument, pas verstrekt na het doorlopen van een adviestraject waaraan hoge kosten zijn verbonden en dat is niet rendabel of gewenst.

2.15 Ook het afsluiten van een creditcard lukt vanwege de registraties niet.

Het verweer

2.16 Volkswagen heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de vordering van de consument om de registraties te laten verwijderen, moet worden toegewezen. De commissie is van oordeel dat deze vordering nu niet moet worden toegewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Juridisch kader

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties technisch juist is. De stellingen van de consument komen erop neer dat de registraties verwijderd moet worden, omdat de registraties niet langer proportioneel zijn gezien zijn financiële positie en belangen. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.3 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 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 registraties 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 (Volkswagen) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.4 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 verwerkingsverantwoordelijke 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.[1]

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

Belangenafweging in dit geval

3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van Volkswagen bij handhaving van de registraties dat zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij is het volgende van belang.

3.7 Vast staat dat vóór het ingaan van de bewaartermijn van vijf jaar de consument met een langdurige schuldensituatie kampte. Een schuldensituatie die naar de commissie begrijpt complex was, zowel privé vanwege de impact van de Toeslagenaffaire op de consument als zakelijk. Dit laatste onder meer vanwege covid, problemen met zijn rijbewijs en de opgelegde maatregel van de organisatie waarvoor hij taxiwerkzaamheden uitvoerde, zoals de consument tijdens de mondelinge behandeling toelichtte. Alhoewel het positief is dat de consument de stap zette om een schuldsaneringsregeling aan te gaan, staat hier tegenover dat aan zijn schuldensituatie – waar een twintigtal schuldeisers aan meewerkten – pas recent een einde is gekomen. De huidige financiële situatie van de consument is voor een groot deel te danken aan het feit dat de schuldeisers, waaronder Volkswagen, een deel van hun vorderingen hebben afgeboekt. Het is vanwege deze omstandigheden dat de commissie van oordeel is dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering en potentiële kredietverstrekkers nog op de hoogte moeten zijn van de betaalhistorie van de consument. De stelling van de consument dat hij over een spaarbuffer beschikt, legt in dit geval onvoldoende gewicht in de schaal. De komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel zal zijn.

3.8 Wat het belang van de consument betreft om over andere woonruimte te beschikken na afloop van zijn huurcontract, overweegt de commissie als volgt. Of de registraties de consument belemmeren in het vinden van een andere huurwoning is niet uit de door hem ingestuurde afwijzingen van verhuurders af te leiden. Uit die afwijzingen volgt namelijk dat er veel gegadigden waren en de huurwoningen aan andere personen werd gegund.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Hiernaast is de stelling van de consument dat de registraties en geen andere omstandigheden hem belemmeren in het aangaan van een hypothecaire financiering niet te verifiëren.

3.9 Hoewel de commissie begrijpt dat de consument er belang bij heeft dat de registraties worden verwijderd, bestaat daar naar het oordeel van de commissie op dit moment geen absolute noodzaak voor. De door de consument in dit kader aangedragen omstandigheden zijn niet dermate schrijnend dat de belangenafweging in zijn voordeel moet uitvallen.

Conclusie

3.10 Op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen is de commissie van oordeel dat het verzoek van de consument op dit moment nog te vroeg komt en dat Volkswagen heeft aangetoond dat het belang bij het handhaven van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De belangenafweging valt daarmee in het voordeel van Volkswagen uit. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet worden afgewezen.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl