Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0778

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

Datum uitspraak	19 oktober 2023
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 afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Achterstands- en herstelcodering uit 2021. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve codering omdat hij daardoor disproportioneel wordt getroffen. De belangenafweging valt uit in het voordeel van Volkswagen. Daarbij is van belang dat geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid van de consument en dat de consument zowel zijn belang bij verwijdering als zijn financiële situatie onvoldoende heeft onderbouwd. De vordering 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 (en aanvulling daarop) van Volkswagen.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, bijgestaan door zijn gemachtigde de heer [naam 1], verbonden aan Openboekhouder B.V. Verder waren als toehoorders aanwezig mevrouw [naam 2] en de heer [naam 3]. Namens Volkswagen was aanwezig mevrouw [naam 4], bijgestaan door haar gemachtigde de heer mr. H.J.M. Hofman, verbonden aan Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders.

1.3 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 De consument is vennoot van de vennootschap onder firma [naam vennootschap] V.O.F. (hierna: de vennootschap). De vennootschap heeft op 4 september 2020 een financial leaseovereenkomst gesloten met Volkswagen voor een Volkswagen Golf uit 2015. Het contract met nummer [nummer] heeft een looptijd van 60 maanden. De door de consument te betalen maandtermijn bedraagt € 323,66. De consument heeft een doorlopende machtiging afgegeven voor een automatische incasso vanaf een rekeningnummer bij ING Bank N.V. De maandtermijnen worden maandelijks geïncasseerd op de 16e van de maand, voor het eerst op 16 oktober 2020.

2.2 Naast deze overeenkomst heeft de vennootschap nog twee andere financial leaseovereenkomsten afgesloten met Volkswagen. Alleen de overeenkomst met nummer [nummer] waar deze klacht op ziet (hierna: de leaseovereenkomst), is door Volkswagen geregistreerd in het Centraal Kredietinformatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.3 Het is Volkswagen niet gelukt om de eerste termijnbedragen van de lease-overeenkomst automatisch af te schrijven. Volkswagen heeft daarop steeds zogenoemde stornobrieven verzonden waarin zij de consument verzocht de termijnbedragen alsnog te voldoen. De consument heeft het termijnbedrag voor oktober 2020 in november 2020 betaald.

2.4 Volkswagen heeft de consument op 21 december 2020 schriftelijk gesommeerd om het termijnbedrag van de maand december 2020 te voldoen. Op 5 januari 2021 heeft Volkswagen de consument vervolgens gesommeerd om de openstaande termijn-bedragen van de maanden november en december 2020 te voldoen. In deze laatste brief is de consument te kennen gegeven dat Volkswagen de verplichting heeft om een achterstand van meer dan twee maanden te melden aan het Bureau Kredietregistratie (hierna: BKR) te Tiel.

2.5 De consument heeft de achterstand niet ingelopen. Volkswagen heeft daarom per 26 januari 2021 een achterstandscodering A laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR. De consument heeft deze achterstand (inclusief de achterstallige termijn van januari 2021) in februari 2021 voldaan. Volkswagen heeft daarop per 18 februari 2021 een herstelcodering H laten plaatsen.

2.6 Vervolgens is de automatische incasso van de termijnbedragen van februari, maart en april 2021 ook niet gelukt. Deze termijnen zijn door de consument betaald op 15 april 2021 en 23 juni 2021. Per 16 juni 2021 is de consument volledig bij en verloopt de betaling zonder problemen.

2.7 Op 22 juli 2022 en 30 oktober 2022 heeft de consument Volkswagen verzocht om tot verwijdering van de registratie over te gaan. Volkswagen heeft dit geweigerd, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de negatieve coderingen. De consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De achterstand is ontstaan in een periode dat de onderneming van de consument groeiende was en verhuisde naar een ander pand. Het betrof een administratief chaotische periode. Daarnaast heeft Volkswagen nagelaten om een wijziging van de incassorekening door te voeren.
- Er was slechts sprake van een enkele gemiste termijnbetaling, niet van een ernstige betalingsachterstand of ernstige wanprestatie.
- De consument wenst het huidige leasecontract open te breken en een grotere auto te leasen. De registratie belemmert hem daarin en deze belemmering is disproportioneel.
- De financiële situatie van de consument is langere tijd stabiel.

Het verweer

2.9 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de coderingen in het CKI van het BKR moet (laten) verwijderen. De commissie is van mening dat dit niet zo is en zij licht dit als volgt toe.

3.2 De commissie stelt allereerst vast dat de technische juistheid van de registratie tussen partijen niet ter discussie staat. Omdat sprake is van een lopende overeenkomst blijft de codering in beginsel zichtbaar in het CKI tot vijf jaar na plaatsing van de herstel-melding.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond 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-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG[1]: de verwerking van persoonsgegevens is rechtmatig omdat deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval Volkswagen. Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.

3.6 Het is aan Volkswagen om aan te tonen dat haar dwingende gerechtvaardigde gronden bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden.

De belangenafweging

3.7 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de registratie aangegeven en de met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht zoals weergegeven in overweging 2.8. Volkswagen heeft – kort en zakelijk weergegeven – aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registratie is gelegen in een goed functionerend systeem van kredietregistratie, op basis waarvan kredietaanbieders beoordelen of verstrekking van een krediet verantwoord is. Volkswagen heeft betoogd dat geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Er is sprake geweest van ernstige wanbetaling. Ook is niet aangetoond dat de coderingen de consument daadwerkelijk belemmeren en dat de consument bij kredietaanbieders om maatwerk heeft gevraagd. Voorts heeft de consument zijn belang onvoldoende onderbouwd en is geen sprake van bijzondere persoonlijke omstandigheden.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Volkswagen voldoende aangetoond dat de door haar genoemde dwingende gerechtvaardigde gronden op dit moment zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. daarbij overweegt de commissie het volgende.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

3.9 De commissie is van oordeel dat geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. Uit het betalingsoverzicht dat door Volkswagen is ingebracht blijkt dat het Volkswagen vanaf het begin van de overeenkomst meerdere malen niet is gelukt om termijnbedragen te incasseren en dat de consument deze termijnbedragen ook niet steeds na ontvangst van een stornobrief heeft betaald. De consument heeft de juistheid van dit betalingsoverzicht weliswaar betwist, maar deze betwisting is onvoldoende gemotiveerd. De consument heeft niet aangegeven waarom dit overzicht niet juist zou zijn en hij heeft niet aangetoond dat er in werkelijkheid meerdere termijnen wel (eerder) zouden zijn betaald. De commissie gaat derhalve uit van de juistheid van dit betalingsoverzicht. Uit het overzicht blijkt ook dat na inlossing van de achterstand die tot de registratie heeft geleid, er wederom termijnbedragen door de consument niet tijdig zijn betaald. Ook is door Volkswagen gesteld, en door de consument erkend, dat zich voor de andere twee overeenkomsten die niet bij het BKR zijn geregistreerd eenzelfde patroon heeft voorgedaan. Voor zover een en ander is te wijten aan een verhuizing van de onderneming en een daarmee samenhangende verminderde alertheid waar het de administratie betreft, geldt dat deze omstandigheid voor rekening en risico van de consument komt. De commissie overweegt dat de stukken in het dossier wel de indruk wekken dat Volkswagen een door de consument verzochte wijziging van de incassorekening niet heeft doorgevoerd. Echter dit doet niet af aan de verplichting van de consument om te zorgen voor tijdige betaling van de termijnbedragen, temeer niet nu Volkswagen de consument er ook uitdrukkelijk op heeft gewezen dat de automatische incasso niet was gelukt. Volkswagen heeft terecht opgemerkt dat het hier gaat om een brengschuld en het had daarom op de weg van de consument gelegen om de termijnbedragen op een andere wijze te betalen en daarnaast navraag te doen over de status van het wijzigingsverzoek.

3.10 De commissie stelt ook vast dat de consument zijn belang bij verwijdering van de coderingen onvoldoende heeft gemotiveerd. Ter zitting heeft de consument aangegeven dat er op dit moment minder noodzaak is voor het inruilen van de huidige auto voor een ander model. Volgens de consument is hem een zakelijke creditcard geweigerd door de registratie, echter de consument heeft dit niet eerder aangevoerd en hij heeft deze stelling ook niet nader onderbouwd met stukken. De consument heeft aangegeven dat hij op termijn een woning wil kopen of een zakelijke financiering wil kunnen afsluiten voor uitbreiding van de onderneming, maar ook dat dit zaken zijn die op dit moment volgens de consument nog niet spelen.

3.11 Daarnaast heeft de commissie op basis van de door de consument ingebrachte documenten niet kunnen vaststellen of de consument zich in een structureel stabiele financiële situatie bevindt. Zo ontbreken in het dossier bijvoorbeeld recente jaarcijfers van de onderneming, aangiftes van de inkomstenbelasting en financiële jaaroverzichten van de banken waar de consument (ook privé) bankiert. Het had op de weg van de consument gelegen die financiële stabiliteit op zijn minst aannemelijk te maken.

3.12 Tot slot weegt de commissie mee dat de coderingen nog geen drie jaar geleden zijn geplaatst.

3.13 Onder deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat het belang van Volkswagen bij handhaving van de coderingen zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Volkswagen hoeft de coderingen derhalve niet te verwijderen of aan te passen.

3.14 De commissie overweegt wel dat het aannemelijk is dat Volkswagen een andere afweging zal maken als een wat langere periode (van bijvoorbeeld drie jaar) van de bewaarperiode is verstreken, er dan geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument voldoende kan aantonen dat hij dan (nog) financieel stabiel is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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

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;
3) „verwerkingsverantwoordelijke": een natuurlijk persoon of rechtspersoon, een overheidsinstantie, een dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met anderen, het doel en de middelen voor de verwerking van persoonsgegevens vaststelt; wanneer de doelstellingen van en de middelen voor deze verwerking in het Unierecht of het lidstatelijke recht worden vastgesteld, kan daarin worden bepaald wie de verwerkingsverantwoordelijke is of volgens welke criteria deze wordt aangewezen;

(…)

Artikel 5

Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemene belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");

(…)

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen gerechtvaardigd indien en voor zover er 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 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;
e. 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.

(…)

Artikel 17

Recht op gegevenswissing („recht op vergetelheid")

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 een prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomst 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 lidstatelijk recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
f. de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod va diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21

Geautomatiseerde individuele besluitvorming, waaronder profilering

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.

(…)