Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0780

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	10 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Volkswagen, verder te noemen Volkswagen
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert dat de aan zijn naam gekoppelde BKR-registraties (een achterstandscode A en een herstelcode H) worden verwijderd. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties terecht zijn geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van Volkswagen bij het in stand houden van de BKR-registraties en het belang van de consument bij het verwijderen van de BKR-registraties, komt de commissie tot het oordeel dat de gerechtvaardigde belangen van Volkswagen niet (langer) zwaarder wegen dan de belangen van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom 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 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 de heer mr. R. Verspaandonk, advocaat, kantoorhoudende te 's-Gravenhage.

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 Op 14 juni 2018 heeft de consument bij Volkswagen een 'AutoCash Financial Lease'-overeenkomst afgesloten voor een bedrag van € 30.532,40 (hierna: het krediet) voor de financiering van een voertuig (hierna: het leasevoertuig). De looptijd van het krediet bedraagt 60 maanden. De maandbetalingen werden middels automatische incasso geïnd.

2.2 Volkswagen heeft het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, zoals Volkswagen, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

2.3 Vanaf aanvang van het krediet zijn er betalingsproblemen in de vorm van storneringen van automatische incasso's en zijn er wisselende achterstanden ontstaan. Volkswagen heeft de consument meerdere keren op zijn betalingsverplichting gewezen en gewaarschuwd dat het achterwege blijven van betaling kan leiden tot een achterstandsmelding bij BKR. Gedurende de looptijd van het krediet heeft Volkswagen op meerdere momenten een achterstandscode A in het CKI laten registreren en bij herstel van de achterstand een herstelcode H laten registreren. De laatste achterstandsmelding bij BKR door Volkswagen heeft op 25 maart 2021 plaatsgevonden. Op 4 mei 2021 heeft de consument de achterstand hersteld en heeft Volkswagen per die datum een herstelcode H in het CKI laten registreren. Wegens het ontbreken van een vooraankondigingsbrief van deze laatste achterstandsmelding heeft Volkswagen de registratie aangepast naar de tweede achterstandsmelding, omdat alleen van deze melding de vooraankondigingsbrief bewaard is gebleven. Dat betekent dat thans de volgende coderingen geregistreerd staan:
- A per 26 december 2019;
- H per 28 februari 2020;
- Werkelijke einddatum per 23 juni 2023.

2.4 Op 30 september 2022 heeft de consument de rechtbank verzocht Volkswagen te bevelen de registraties op zijn naam in het CKI te verwijderen. De rechtbank heeft dit verzoek bij beschikking van 7 juni 2023 afgewezen.

2.5 De consument heeft Volkswagen in 2024 opnieuw verzocht om de AH-codering (hierna ook: de BKR-registraties) uit het CKI te laten verwijderen. Volkswagen heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de BKR-registraties en wil dat deze vroegtijdig worden verwijderd uit het CKI. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.7 De BKR-registraties maken een onevenredige grote inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer en deze zijn, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel.

2.8 De consument heeft de mogelijkheid door te groeien naar de functie Medewerker Inlichtingendienst Financiën bij het Ministerie van Financiën. In de selectieprocedure voor deze functie vindt een veiligheidsonderzoek plaats, waarvan een BKR-controle een onderdeel is. Voor het zetten van deze stap naar een nieuwe functie heeft de consument een acuut belang bij verwijdering van de BKR-registraties.

2.9 De consument heeft de wens een woning te huren. Gelet op zijn inkomen is hij aangewezen op een woning in de particuliere huursector. In dat kader wordt veelal om gegevens uit het CKI van BKR gevraagd, waardoor hij op dit moment geen huurwoning kan verkrijgen.

2.10 De consument wil graag een creditcard aanschaffen. Door de BKR-registraties lukt dit niet. Een creditcard is voor hem echter van essentieel belang voor zijn reizen namens zijn werkgever. Met een creditcard zou hij zijn werkzaamheden nog efficiënter en doeltreffender kunnen uitvoeren en zo zijn werkgever beter van dienst kunnen zijn.

2.11 Toen de consument het krediet afsloot, was hij student. De oorzaak van het ontstaan van de wisselende achterstanden in de betaling van de maandtermijnen door storno van de te incasseren termijnen, was dat de consument onvoldoende saldo had op zijn betaalrekening. De betalingsachterstanden zijn steeds qua omvang beperkt geweest. De consument stelt nu financieel stabiel te zijn. Op 1 juni 2022 is de consument bij de Belastingdienst in dienst getreden. Sindsdien zijn er geen achterstanden meer geweest in de termijnbetalingen. Inmiddels heeft de consument bij de Belastingdienst een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd met een hoger inkomen dan in zijn studententijd. De consument komt zijn betalingsverplichtingen correct na en heeft bij geen enkele partij een nieuwe schuld laten ontstaan. De consument heeft zich een goed debiteur getoond.

Het verweer

2.12 Volkswagen heeft de volgende verweren gevoerd.

2.13 Volkswagen stelt vast dat het door de consument gestelde belang niet acuut en (daarmee) niet zwaarwegend genoeg is. Verder stelt Volkswagen dat de wanbetaling veel ernstiger is geweest dan de consument doet voorkomen. In een periode van ruim drie jaar storneerden er 48 incasso's, wat leidde tot betalingsachterstanden die varieerden tussen de één en vijf maandtermijnen. Volgens Volkswagen vormen de door haar geregistreerde AH-coderingen slechts een milde afspiegeling van de zeer problematische werkelijkheid.

2.14 De consument heeft aangegeven dat de BKR-registraties het kunnen huren van een woning in de vrije sector verhinderen. Dat is onjuist en blijkt onder andere uit diverse publicaties van 'Vereniging Eigen Huis' en diverse (groot)banken. Dat met een negatieve BKR-registratie best een nieuw krediet kan worden verkregen heeft in het bijzonder te gelden voor een A-code in combinatie met een H-code, hetgeen hier aan de orde is. Desgewenst kan door banken maatwerk worden geleverd, aldus Volkswagen.

2.15 Volkswagen stelt zich verder op het standpunt dat de consument de wanbetaling bagatelliseert en daarbij nauwelijks kritische zelfreflectie aan de dag legt. Volgens Volkswagen lijkt het er op dat de consument eenvoudigweg ondernemersrisico's heeft genomen die verkeerd hebben uitgepakt. Dat zijn omstandigheden die in de risicosfeer van de consument liggen en géén situatie van verminderde verwijtbaarheid kunnen opleveren. Het feit dat de consument daarnaast kennelijk ook studeerde heeft daar maar weinig mee te maken. Volkswagen meent dat er een gerede kans bestaat dat de consument zich met een dergelijke houding opnieuw in de financiële problemen werkt. Aldus behoeft de financiële sector nog steeds bescherming tegen de consument en de consument tegen zichzelf. In dat opzicht dient de door Volkswagen verwerkte AH-codering nog steeds een belangrijk doel.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Volkswagen gehouden is de BKR-registraties van de consument te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Volkswagen de BKR-registraties dient te (laten) verwijderen. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Volkswagen heeft dit betwist en voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt 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. 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.[1] Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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.

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 zijn persoonsgegevens.[2] 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. Bij de vraag of de BKR-registraties in stand dient te blijven, dient Volkswagen aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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 consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties staan hiervoor genoemd onder 2.7 tot en met 2.11.

3.8 De belangen van Volkswagen bij handhaving van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.13 tot en met 2.15.

3.9 Alles overwegende komt de commissie tot het oordeel dat het belang van Volkswagen bij handhaving van de BKR-registraties niet zodanig zwaarwegend meer is dat de BKR-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 uit het door Volkswagen overgelegde betalingsoverzicht blijkt dat de consument gedurende een langere periode betalingsafspraken herhaaldelijk niet is nagekomen.

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

Gelet op het feit dat er lange tijd sprake was van ernstige en structurele betalingsproblemen, heeft de commissie begrip voor het feit dat Volkswagen de BKR-registraties niet op eerste verzoek van de consument verwijderd heeft. Naar het oordeel van de commissie had mede gelet op het inkomen van de consument sinds zijn indiensttreding bij de Belastingdienst meer verwacht mogen worden van de consument.

3.11 Daarentegen is de commissie van oordeel dat de overige omstandigheden meewegen in het voordeel van de consument. Ten tijde van het aangaan van de overeenkomst was de consument studerende en beschikte over onvoldoende saldo op zijn betaalrekening. Volgens de commissie heeft de consument echter voldoende aannemelijk gemaakt dat de financiële omstandigheden van de consument inmiddels zijn veranderd en er al enige tijd sprake is van een stabiele financiële situatie. Daar komt bij dat sinds de H-melding inmiddels nagenoeg vierenhalf jaar is verstreken. Daarnaast heeft de consument belang bij verwijdering van de negatieve BKR-registraties, nu deze registraties hem belemmeren bij het doorgroeien in een functie bij het Ministerie van Financiën, het verkrijgen van een huurwoning en bij de aanvraag van een creditcard. Dat er, zoals Volkswagen stelt, geen sprake is van een acuut belang maakt niet dat de door Volkswagen aangevoerde belangen zwaarder wegen. De commissie acht in dit geval het verkorten van de bewaartermijn proportioneel en bepaalt daarom dat Volkswagen de A- en de H-codering op naam van de consument dient te laten verwijderen.

4. De beslissing

De commissie:

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

- wijst het meer of anders gevorderde 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 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 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 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.

(...)