Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1136

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. A.J. van Putten, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	6 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

1.2 De kredietverstrekker is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. H.J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn gerechtsdeurwaarders.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 oktober 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote mevrouw [naam]. De kredietverstrekker werd vertegenwoordigd door haar gemachtigde.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft in 2021 een kredietovereenkomst afgesloten (financial lease). Daar zijn vrijwel direct betalingsachterstanden op ontstaan. De financiële problemen van de consument hebben geleid tot een minnelijk schuldenregeling met meerdere schuldeisers in juni 2024. De kredietverstrekker heeft een deel van haar vordering ontvangen en het restant afgeboekt. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-coderingen; een achterstandscode (A), een opeisingscode (2) en een afboekingscode (3) met einddatum 14 juni 2024. Hij stelt als belang onder andere het willen afsluiten van een lening voor de verduurzaming van zijn woning. De commissie is van oordeel dat voor zover sprake is van een financieel stabiele situatie, dat mede gekomen door de afboeking door de kredietverstrekker in 2024.

En dat sindsdien nog maar een relatief korte periode van de bewaartermijn is verstreken en er onvoldoende (urgent) belang is aangetoond wat zou rechtvaardigen dat de coderingen voortijdig moeten worden verwijderd. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

3.1 De commissie gaat eerst in op het verweer van de kredietverstrekker dat de klacht niet behandelbaar is, omdat Kifid de klacht al eerder heeft behandeld.

3.2 Het klopt dat de consument al eerder een klacht heeft ingediend waarbij hij verwijdering van de BKR-registraties heeft gevorderd. Die klacht van 22 november 2024 heeft in een minnelijke regeling geleid tot aanpassing van de einddatum naar 24 juni 2024, waarna de consument zijn klacht heeft ingetrokken. Naar het oordeel van de commissie betekent dat echter niet dat de consument dan niet, na enige tijd, opnieuw om verwijdering van de negatieve BKR-registraties kan vragen.

3.3 Deze BKR-registraties zijn namelijk op grond van de AVG[1] verwerking van persoonsgegevens[2]. Verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[3] De betrokkene heeft 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.[4] 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5] Het gaat dus om een belangenafweging tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Bij deze belangenafweging spelen alle omstandigheden van het geval een rol.

---

[1] De belangrijkste regels voor de omgang met persoonsgegevens in Nederland zijn vastgelegd in de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), zie ook www.autoriteitpersoonsgegevens.nl.
[2] Zie artikel 4 lid 1 en 2 AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 onder f AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Zie artikel 17 lid 1 onder c AVG.

3.4 Voor dit krediet zijn de volgende registraties in het centraal kredietinformatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) opgenomen, te weten: een achterstandscode (A) per 9 oktober 2021, een opeisingscode (2) per 9 november 2021 en een afboekingscode (3) per 14 juni 2024. De consument vordert verwijdering van deze (negatieve) coderingen door de kredietverstrekker (hierna: de coderingen).

3.5 De technische juistheid van de coderingen - of de coderingen wel of niet op de juiste wijze zijn geregistreerd - staat in dit geval niet meer ter discussie, zodat de commissie daarvan uitgaat. De commissie gaat hierna in op wat er is gebeurd en op de belangenafweging.

Wat is er gebeurd?

3.6 De kredietovereenkomst die de consument op 26 mei 2021 had afgesloten, betrof een krediet van € 6.700,00 voor de aanschaf van een bedrijfsauto (financial lease), waarbij vrijwel direct na aanvang betalingsachterstanden zijn ontstaan. Door een ernstig auto-ongeluk eind juli 2021 en daaropvolgende gezondheidsproblemen van de consument, waardoor hij onder andere niet meer (als zzp'er) kon werken, is hij verder in de financiële problemen geraakt. Hij heeft de bedrijfsauto in oktober 2021 ingeleverd, waarna de auto is verkocht en een restschuld is ontstaan. De kredietverstrekker heeft daarna invorderingsmaatregelen getroffen en een deurwaarder ingeschakeld. Het heeft ook geleid tot een (verstek) vonnis van de kantonrechter te Rotterdam die de consument heeft veroordeeld tot betaling van de restschuld, rente en kosten.

3.7 Nadat zijn persoonlijke situatie is verbeterd heeft de consument, door middel van een minnelijk schuldentraject via Stichting Geld Op Maat, in november 2023 een regeling met de krediet-verstrekker, en andere schuldeisers, weten te treffen. Daarbij is een deel van de vordering van de kredietverstrekker betaald. De laatste termijn van deze regeling is door de consument op 14 juni 2024 voldaan, waarna de kredietverstrekker het restant (van 60%) heeft afgeboekt.

Wat is de belangenafweging?

3.8 Volgens de consument is het niet meer proportioneel of nodig dat de BKR-coderingen nog langer gehandhaafd worden. De betalingsachterstanden zijn destijds ontstaan door overmacht als gevolg van verschillende persoonlijke en medische omstandigheden. Een situatie waarvan hij is hersteld. Vanaf 2024 is volgens de consument bij hem sprake van een (financieel) stabiele situatie en hij heeft ook geen andere schulden meer gehad. Er zijn al meer dan 5 jaar verstreken na het ontstaan van de betalingsachterstanden. Hij heeft ook stukken overgelegd waaruit blijkt dat andere kredietverstrekkers in maart/april 2026 in zijn geval wel de negatieve BKR-coderingen hebben verwijderd. Alleen de (onderhavige) kredietverstrekker heeft dit niet willen doen. Door de registraties kan hij geen extra (hypothecaire) geldlening afsluiten, die hij nodig heeft voor de noodzakelijke verbetering en verduurzaming van zijn woning. Daarmee kan hij zijn maandelijkse energielasten verlagen. Het wordt hem zo ook onmogelijk gemaakt om gebruik te maken van wettelijke subsidies voor investeringen zoals zonnepanelen of isolatie.

Het is volgens hem onredelijk om hem en zijn gezin de toegang tot verduurzaming te ontzeggen op basis van gebeurtenis uit 2021, en een schuld die al meer dan twee jaar financieel volledig is afgewikkeld. De consument heeft stukken overgelegd waaruit blijkt dat hij vanwege zijn BKR-coderingen geen (energiebespaar)lening kan krijgen.

3.9 Hoewel de commissie het belang en de wens van de consument begrijpt om zijn woning te willen verduurzamen, en dat hij daarvoor een (energiebespaar- of hypothecaire) geldlening nodig heeft, acht de commissie dat op dit moment nog onvoldoende reden om de krediet-verstrekker te verplichten de BKR-coderingen te laten verwijderen.

3.10 Er is nog onvoldoende gebleken van een duurzame stabiele financiële situatie. De verbetering in de financiële situatie van de consument is mede gekomen door de schuldsanering in 2024. De consument heeft voorts een belastingaangifte uit 2024 overgelegd met daarin de jaarcijfers van zijn eenmanszaak en gesteld dat hij als hoofdkostwinnaar voorziet in een solide inkomen waarmee de vaste lasten ruimschoots worden gedekt. Tijdens de hoorzitting heeft hij bevestigd dat hij nog altijd als zelfstandige werkt en dat hij nog altijd voldoende werk heeft om alle lasten te betalen. Er is echter geen sprake van spaargeld wat als financiële buffer kan gelden. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee onvoldoende aangetoond voor langere tijd financieel stabiel te zijn. Daarbij komt dat het aangaan van een nieuwe financiering extra betalingsverplichtingen en risico's met zich meebrengt, waarbij overigens in dit geval ook niet is gebleken of aangetoond dat de consument een dergelijke financiering überhaupt kan verkrijgen in de situatie dat de BKR-coderingen er niet waren geweest.

3.11 De conclusie is dat de kredietverstrekker de BKR-coderingen niet hoeft te laten verwijderen. De consument heeft een onvoldoende (urgent) belang wat dat zou rechtvaardigen en voor zover er sprake is van financiële stabiliteit is dat pas vanaf de regeling in 2024 en sindsdien is nog relatief een korte periode van de bewaartermijn verstrekken. De kredietverstrekker heeft voldoende aangetoond dat er op dit moment nog voldoende dwingende gerechtvaardigde redenen zijn om de BKR-coderingen in stand te laten. De vordering tot verwijdering van de coderingen zal daarom worden afgewezen.

Een toekomstige belangenafweging kan positief uitvallen

3.12 De commissie merkt op dat dit oordeel niet uitsluit dat de kredietverstrekker op een later moment tot een andere belangenafweging komt. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer een langere tijd van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen over een langere periode (duurzaam) financieel stabiel te zijn geweest en geen nieuwe betalings-problemen of schulden zijn ontstaan.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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