Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0196

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, G. Alfrink, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	26 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Stellantis Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Stellantis
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument vordert verwijdering van de aan zijn naam gekoppelde negatieve registratie (een achterstandscode A) met een werkelijke einddatum 1 november 2024 in het CKI van het BKR. De BKR-registratie is ontstaan door achterstanden op de betaling van de maandtermijnen van een private-leaseovereenkomst. De commissie oordeelt dat de BKR-registratie terecht is geplaatst. Er was sprake van langdurige en herhaalde betalingsproblemen. De vordering is bovendien pas recent volledig voldaan. De commissie is van oordeel dat het belang van Stellantis en andere kredietverstrekkers bij handhaving van de BKR-registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument. 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 Stellantis; 4) de aanvullende stukken van de consument en 5) de aanvullende stukken van Stellantis.

1.2 Stellantis is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. H.J.M. Hofman van Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 januari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Stellantis was aanwezig mr. mr. Hofman.

1.4 De consument heeft geen uitdrukkelijke keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Daarom is de uitspraak niet bindend en kunnen partijen elkaar niet aan de uitspraak houden.[1]

[1] Zie vraag 17 onder 2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 19 januari 2022 bij Stellantis[2] een private-leaseovereenkomst (hierna: het krediet) afgesloten met een totale contractsom van € 32.643,- en een looptijd van 60 maanden. Voor het betalen van de maandelijkse termijn van € 527,40 heeft de consument een automatische incassomachtiging afgegeven. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Stellantis, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

2.2 Gedurende de looptijd zijn meermaals betalingen gestorneerd en achterstanden ontstaan. Uit het door Stellantis overgelegde overzicht van telefoonnotities blijkt, dat tussen oktober 2022 en november 2023 diverse contacten hebben plaatsgevonden over deze achterstanden. De consument gaf daarvoor verschillende redenen, waaronder een wisseling van baan, een plots verblijf in het buitenland, nog eens een wisseling van baan en een verblijf in het ziekenhuis.

2.3 Op 5 juni 2023 heeft Stellantis de consument geïnformeerd over een achterstand van € 979,75. Daarbij is de consument gewezen op zijn betalingsverplichting en gewaarschuwd dat het achterwege blijven van betaling kan leiden tot een achterstandscode bij BKR. Op 5 juli 2023 heeft Stellantis een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.4 De consument heeft in oktober 2023 zijn auto ingeleverd bij Stellantis. Stellantis heeft een eindafrekening gemaakt. De consument heeft die niet tijdig betaald en Stellantis heeft een deurwaarder ingeschakeld voor de incasso van de vordering. Uiteindelijk heeft de deurwaarder met de consument een betalingsregeling afgesproken.

2.5 Op 1 november 2024 is de laatste betaling gedaan, waarmee de eindafrekening volledig is voldaan. Dit heeft ertoe geleid dat Stellantis bij het krediet een werkelijke einddatum (1 november 2024) heeft laten registreren. De negatieve registratie (hierna: de BKR-registratie) is vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de afwijzing door Stellantis van zijn verzoek om vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie. Hij vordert verwijdering daarvan. Daartoe voert hij het volgende aan.

2.7 De consument heeft de wens een woning te kopen. De BKR-registratie belemmert hem bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

[2] Althans haar rechtsvoorganger.

De consument stelt dat hij een urgent en zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registratie. Hij wil verder met zijn leven. De consument woont nu antikraak en wil graag met zijn partner samenwonen, maar zij beschikken daartoe niet over een geschikte woning. Daarnaast vertoonde de leaseauto vele mankementen gedurende de looptijd van het krediet en moest de auto telkens naar de garage voor reparaties. Daarom was de consument boos en betaalde hij een aantal maanden niet.

Het verweer

2.8 Stellantis 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 het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Stellantis de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat Stellantis de BKR-registratie niet hoeft te verwijderen en licht dat als volgt toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat Stellantis op grond van het geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is de zakelijke klant, in dit geval Stellantis, verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[3] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is Stellantis verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4]

3.3 De commissie stelt vast dat Stellantis de achterstandscode conform het Algemeen Reglement CKI heeft laten plaatsen. Stellantis heeft de consument gewaarschuwd voor het plaatsen van de achterstandscode en geïnformeerd over de mogelijke gevolgen daarvan voor hem. Aangezien tussen partijen niet in geschil is dat de codering technisch juist is, zal de commissie onderzoeken of de verwijdering van de codering kan worden toegewezen op grond van een belangenafweging. De consument meent dat de BKR-registratie in dat kader dient te worden verwijderd. Stellantis heeft dit betwist en voert aan dat er een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registratie.

[3] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Juridisch kader

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie 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.

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 onder 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Stellantis is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke in de zin van lid 7 van artikel 4 AVG. 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 BKR-registratie berust in dit geval 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 (Stellantis) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[5]

3.6 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. 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.[6]

3.7 Bij de belangenafweging die zal moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, moeten de belangen bij handhaving van de BKR-registratie worden afgewogen tegen die van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registratie zijn weergegeven onder 2.7.

3.9 Stellantis heeft aangevoerd dat het belang van instandhouding van de BKR-registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietverstrekkers. En dat verwijdering van de BKR-registratie onverantwoord is.

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

Voor Stellantis weegt daarbij ook mee dat zich herhaaldelijk incidenten hebben voorgedaan in de uitvoering van de overeenkomst en dat de eindafrekening pas na een jaar via een deurwaarder is betaald. De situatie van de consument is nog altijd niet stabiel, aangezien hij – ondanks zijn baan en antikraakwoning – geen financiële buffer heeft. Verder heeft Stellantis opgemerkt dat niet is gebleken dat de situatie van de consument onhoudbaar zou zijn.

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

3.11 De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een schuldensituatie is gekomen. Dit zijn echter, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en Stellantis niet aangerekend kunnen worden. Dat er sprake zou zijn (geweest) van mankementen aan de leaseauto maakt dat niet anders en vormt onvoldoende reden om betaling van de maandtermijnen te staken. De consument heeft ten tijde van de achterstanden juist andere redenen voor niet-betaling gegeven, hij kreeg vervangend vervoer tot zijn beschikking, en hij heeft Stellantis niet (maar alleen de garage) geïnformeerd over de mankementen. Voorts is van belang dat er sprake was van langdurige ernstige betalingsproblemen en Stellantis uiteindelijk de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.

3.12 In het voordeel van de consument spreekt de omstandigheid dat hij momenteel financieel stabieler lijkt te zijn. Tegelijkertijd merkt de commissie op dat de vordering nog maar kortgeleden (in november 2024) is voldaan. Er is dus nog maar een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld om de consument in een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij met het kopen van een woning niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken.

3.14 De commissie begrijpt dat de consument en zijn partner graag aan hun toekomst willen bouwen. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Dit geldt te meer nu de vordering pas recent volledig is voldaan. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registratie dan ook af.

De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat Stellantis een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, de consument geen (nieuwe) schulden heeft en de consument (nog) een belang heeft bij verwijdering.

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 2024 te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

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 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.
    (...)