

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0129

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties: twee leasecontracten (2 en werkelijke einddatum per 1 december 2022 en een 2 en werkelijke einddatum per 13 oktober 2022). Belangenafweging. De commissie is van oordeel dat de belangen van Volkswagen bij het handhaven van de registraties zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. Dit omdat verifieerbare en actuele cijfers van de ondernemingen van de consument ontbreken. En voorts omdat de stellingen van de consument over diens belangen niet te verifiëren zijn en van de bewaartermijn nog maar twee jaar is verstreken. De vordering wordt daarom 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 bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. R. Akkaya, advocaat kantoorhoudend te Helmond. Volkswagen is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. H.J.M. Hofman gerechtsdeurwaarder te Harderwijk.
- 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 De consument heeft in februari 2019 en in juli 2019 twee leasecontracten bij Volkswagen afgesloten, voor een personenauto en een busje. De consument had toen een afbouwbedrijf (eenmanszaak).
- 2.2 Uit de door Volkswagen overgelegde betalingsoverzichten (2019 tot en met 2022) volgt dat de maandtermijnen vanaf het aangaan van de overeenkomsten onregelmatig werden betaald en herhaaldelijk werden gestorneerd.
- 2.3 Nadat Volkswagen had ontdekt dat het afbouwbedrijf was opgeheven¹ heeft zij de overeenkomsten ontbonden en de openstaande bedragen opgeëist waarna de auto's zijn ingenomen en verkocht. De verkoopopbrengst is in mindering gebracht op de openstaande vorderingen. De vorderingen zijn afbetaald.
- 2.4 In het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau voor Kredietregistratie (BKR) zijn de volgende registraties aan de naam van de consument gekoppeld:
 - * 2 (opeising) per 2 september 2022 en een werkelijke einddatum per 13 oktober 2022;
 - * 2 (opeising) per 15 november 2022 en een werkelijke einddatum per 1 december 2022.
- 2.5 In 2023 heeft de consument Volkswagen gevraagd de registraties vroegtijdig te verwijderen. Dit verzoek heeft Volkswagen afgewezen. Nadat Volkswagen het verwijderingsverzoek van de consument in 2024 wederom heeft afgewezen, heeft de consument zich tot het Kifid gewend.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument klaagt erover dat Volkswagen zijn verzoek om de registraties vroegtijdig te verwijderen afwijst. De consument vindt dit niet terecht en stelt dat zijn belangen bij verwijdering zwaarder wegen dan de belangen van Volkswagen om de registraties te handhaven. De consument onderbouwt zijn klacht met de volgende argumenten.
- 2.7 De consument betaalde de maandtermijnen wel. De storneringen houden verband met zijn handmatige overboekingen.
- 2.8 De eenmanszaak van de consument is in november 2019 als VOF voortgezet. Omdat het bedrijf werd voortgezet veronderstelde de consument dat de leasecontracten konden worden aangehouden. Maar dit bleek niet zo te zijn.

¹ Uit het overgelegde uittreksel uit de Kamer van Koophandel volgt dat het afbouwbedrijf (eenmanszaak) van de consument is opgeheven in november 2019.

- 2.9 Vanwege de wereldwijde corona pandemie zijn de betalingsachterstanden ontstaan met de registraties als gevolg. Vóór corona schommelden de inkomsten van de consument al, maar na de lockdowns werd het allemaal erger.
- 2.10 De registraties zijn ontstaan omdat de auto's in beslag zijn genomen.
- 2.11 Op 27 januari 2021 heeft de consument een auto-ongeluk gehad waardoor hij niet hetzelfde arbeidsvermogen had als daarvoor en zijn inkomsten verminderden. Dit in combinatie met een niet-betalende debiteur, leidde ertoe dat de consument de maandtermijnen niet kon betalen.
- 2.12 In september 2022 heeft de consument besloten met zijn familie een restaurant (VOF) te gaan runnen. De consument hoefde geen kapitaal in te leggen, alleen arbeid. De consument beschikt ook over een eigen restaurant dat hij aan het verbouwen is. Voor de verbouwing en uitbreiding van zijn bedrijven heeft hij financieringen nodig. Met zijn vennoten heeft hij regelmatig discussies over de registraties omdat daardoor geen gebruik kan worden gemaakt van financieringen. De omzet van één van de twee restaurants is erg goed.
- 2.13 De VOF is opgeheven op 31 juni 2024. Op 28 juni 2024 heeft de consument een eigen B.V. opgericht. De consument is van die B.V. directeur en enig aandeelhouder. De consument voert ook een stukadoorsbedrijf. Omdat de consument moet beschikken over een "schoon" wagenpark, moet hij - om zijn klanten niet te verliezen - nieuwe leasecontracten afsluiten. De registraties belemmeren hem daarin.
- 2.14 De consument wil een woning voor zijn gezin kopen. De registraties belemmeren hem hierin. Dit is hem door verschillende hypotheekadviseurs verteld. De huidige woning is vanwege de gezinsgrootte (vijf kinderen) te klein.
- 2.15 De consument beschikt over spaargeld van ongeveer € 7.000,-. Dit spaarbedrag zal na afronding van twee bouwprojecten flink hoger zijn. De consument heeft een IB-aangifte over 2022 ingestuurd alsook een afschrift van de zakelijke rekening van het stukadoorsbedrijf over de periode 1 juli 2024 tot en met 26 september 2024.
- 2.16 De consument wijst op een wetsvoorstel om de bewaartermijn van vijf jaar naar drie jaar te verkorten. En ook op het door de Autoriteit Persoonsgegevens in de media geventileerde standpunt dat een bewaartermijn van drie jaar te lang is als er geen ernstige betalingsproblemen waren. De consument vindt dat in zijn geval geen sprake was van ernstige betalingsproblemen.

Het verweer

- 2.17 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 dient de vraag te beantwoorden of de geldverstrekker de negatieve registraties op naam van de consument vroegtijdig moeten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker dat op dit moment niet hoeft te doen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 3.2 Voorop staat dat de technische juistheid van de registraties partijen niet verdeeld houdt. De consument vindt dat de registraties vroegtijdig moeten worden verwijderd omdat hij daarbij belang heeft en zijn belang zwaarder moet wegen dan het belang van de geldverstrekker bij de handhaving van de registraties. Een standpunt dat Volkswagen heeft betwist.

Juridisch kader belangenafweging

- 3.3 Het verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt. De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van persoonsgegevens 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 een BKR-registratie berust op artikel 6 lid 1 onder f AVG.² 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 belangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen.
- 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 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).³
- 3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen de belangen van Volkswagen bij handhaving van de registraties en die van de consument bij verwijdering daarvan.

² De tekst van de relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage.

³ Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Belangenafweging

- 3.6 De commissie is van oordeel dat Volkswagen voldoende gemotiveerd heeft dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de registraties. Dat belang van Volkswagen weegt zwaarder dan de gestelde belangen van de consument bij het verwijderen van de registraties. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 3.7 Allereerst is van verminderde verwijtbaarheid aan de kant van de consument niets gebleken. De consument heeft daarover verschillende en onderling tegenstrijdige verklaringen afgegeven, zie hiervoor 2.7 tot en met 2.11. Voor de commissie staat evenwel vast dat vanaf het afsluiten van de overeenkomsten de maandtermijnen onregelmatig werden betaald en vaak door de consument (om hem moverende redenen) werden gestorneerd. De inkomstenterugval vanwege covid en het verkeersongeval vallen - hoe vervelend ook - binnen de risicosfeer van de consument.
- 3.8 Hiernaast is niet vast te stellen of de actuele financiële positie van de consument structureel stabiel is. Dit leidt ertoe dat niet uit de feiten blijkt dat de consument geen bescherming tegen overkreditering behoeft. Onderliggende verifieerbare cijfers van de ondernemingen van de consument ontbreken. Uit de ingestuurde aangifte IB-2022 en het rekeningoverzicht van het stukadoorsbedrijf is de actuele financiële situatie van de consument niet af te leiden. De stelling van de consument over zijn spaargeld is niet onderbouwd.
- 3.9 Hier komt nog bij dat de financiële positie van de consument tot voor kort nog penibel was en van de bewaartermijn van vijf jaar pas twee jaar zijn verstreken. De commissie gaat ook voorbij aan de stelling van de consument dat zijn betalingsproblemen niet ernstig waren, dit volgt niet uit de feiten. Zijn beroep op de mening van de AP gaat reeds daarom mank. Zijn stelling over het wetsvoorstel treft een zelfde lot. Niet alleen omdat het een wetsvoorstel betreft maar ook omdat niet vaststaat dat de actuele financiële van de consument structureel stabiel is.
- 3.10 Tot slot wordt van belang geacht dat de door de consument gestelde (zakelijke en persoonlijke) belangen niet alleen zeer algemeen geformuleerd zijn, maar ook niet geverifieerd kunnen worden. Daarbij heeft de consument niet aangetoond dat de registraties hem in het realiseren van de gestelde belangen belemmeren.
- 3.11 De commissie is vanwege dit alles van oordeel dat de belangen van andere krediet-aanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

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-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

Relevante bepalingen uit de 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 identifier 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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 21 Recht van bezwaar

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.

(...)