

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0645

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. C.P. Bleeker, mr. A.J. van Putten, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 oktober 2021
Ingediend door	De consument
Tegen	Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Volkswagen
Datum uitspraak	29 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de bij zijn aflopend krediet geplaatste achterstandsmelding in het CKI. Hij stelt dat hij door deze achterstandsmelding geen nieuwe koelwagens kan leasen voor zijn onderneming en hij vindt de registratie niet proportioneel. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de achterstandsmelding en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de consument dient te prevaleren. De achterstandsmelding moet daarom worden verwijderd.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 mei 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.
- 1.3 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 is eigenaar van een transportbedrijf (eenmanszaak). In het kader hiervan maakt hij gebruik van koelwagens.

- 2.2 Op 1 maart 2018 heeft de consument ten behoeve van zijn onderneming bij Volkswagen een (zakelijk) aflopend krediet voor een bedrag van € 13.271,- afgesloten voor de aankoop van een koelwagen. De maandtermijnen werden middels automatische incasso geïnd.
- 2.3 De automatische incasso over de maand augustus 2018 en oktober 2019 zijn mislukt. Volkswagen heeft hierop verschillende aanmaningen aan de consument verstuurd. Bij brief van 10 januari 2020 en 10 februari 2020 heeft Volkswagen een vooraankondiging voor de achterstandscodering aan de consument gestuurd. Op 13 maart 2020 heeft Volkswagen een achterstandsmelding in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geplaatst. De achterstand bedroeg toen € 1.143,34 (twee termijnen).
- 2.4 Op 2 maart 2020 heeft Volkswagen haar vordering uit handen gegeven aan een incassobureau. Op 14 april 2020 heeft de consument het volledige openstaande bedrag betaald. Volkswagen heeft hierop een werkelijke einddatum geplaatst (18 april 2020). De registratie zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert verwijdering van de achterstandsmelding uit het CKI.
- 2.6 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de onderhavige registratie een onevenredige grote inbreuk maakt op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel is. De consument voert daartoe het volgende aan:
- Door de achterstandsmelding kan de consument voor zijn onderneming geen financiering voor nieuwe koelwagens afsluiten. Een aantal van zijn huidige koelwagens moet namelijk worden vervangen. Ook kan zijn onderneming niet groeien. Hij heeft van verschillende leasemaatschappijen een afwijzing ontvangen vanwege de achterstandsmelding.
 - De consument was zich niet bewust van de achterstand omdat hij geen brieven of waarschuwingen van Volkswagen heeft ontvangen. In dit kader heeft de consument gesteld dat hij gebruik maakt van een bedrijf voor de afhandeling van zijn post. Hij haalt een keer per week zijn post op. Achteraf is gebleken dat er door het postbedrijf fouten zijn gemaakt met de verwerking van zijn post en dat hij daarom naar alle waarschijnlijkheid de brieven van Volkswagen niet heeft ontvangen. Op een gegeven moment werd hij door het postbedrijf gebeld dat er een aangetekende brief voor hem was. Hij heeft die brief opgehaald en is toen op de hoogte geraakt van de achterstand op het krediet. Hij heeft hierop alles in één keer voldaan. Volkswagen had ook telefonisch of per e-mail contact kunnen opnemen met de consument. De consument betreurt dat het op deze manier is gelopen en hij heeft ervan geleerd, maar hij is geen wanbetaler.
 - Zijn huidige financiële situatie is stabiel. Hij heeft een eigen goed draaiende onderneming, zoals ook blijkt uit de jaarcijfers.

De achterstandsmelding van Volkswagen is de enige negatieve melding in het CKI. Hij heeft ook verschillende andere leasecontracten bij Volkswagen en andere lease-maatschappijen waarbij nooit sprake is geweest van betalingsproblemen.

Het verweer

2.7 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 gaat deze zaak over?

- 3.1 In deze zaak gaat het erom of Volkswagen de achterstandsmelding moet (laten) verwijderen uit het CKI.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat Volkswagen op grond van het tussen haar en de BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is Volkswagen onder andere verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandsmelding (A) gemeld.

Is de achterstandsmelding technisch juist?

- 3.3 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of deze terecht is geplaatst.
- 3.4 Niet in geschil is dat Volkswagen het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI. Ook staat vast dat er twee maandtermijnen niet waren betaald en dat de consument daarmee niet voldaan heeft aan zijn betalingsverplichtingen uit hoofde van het krediet.
- 3.5 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat Volkswagen in verband met de achterstanden verschillende aanmaningen en twee vooraankondigingen¹ aan het bij haar bekend adres van de consument heeft gestuurd. Volkswagen heeft in het kader hiervan kopieën van deze brieven overgelegd. Naar het oordeel van de commissie heeft Volkswagen hiermee voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. Dat de consument gebruikt maakte van een postbedrijf dat achteraf gezien niet goed bleek te functioneren waardoor hij deze brieven niet heeft ontvangen, is een omstandigheid die voor zijn rekening en risico komt.

¹ Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

- 3.6 In zoverre is de registratie van de achterstandsmelding in overeenstemming met de feiten en correct. Dit betekent dat de registratie van de achterstandsmelding technisch juist is. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd.

De belangenafweging ten aanzien van de achterstandsmelding

- 3.7 Nu de commissie van oordeel is dat de registratie technisch juist is en verwijdering van deze registratie in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de achterstandsmelding dient te worden verwijderd.
- 3.8 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de achterstandsmelding moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.9 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 verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.²
- 3.10 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.³

² HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.11 De registratie van de achterstandsmelding bij het BKR blijft in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot april 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Volkswagen aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.
- 3.12 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

- 3.13 In overweging 2.6 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de achterstandsmelding wordt belemmerd.
- 3.14 Volkswagen voert aan dat het belang van instandhouding van de registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Volkswagen voert hierbij aan dat onzorgvuldigheid in de bedrijfsvoering een omstandigheid is die geheel in de risicosfeer van de consument ligt en ook zeker een voor registratie vatbaar kredietrisico betreft. Van een situatie van verminderde verwijtbaarheid is dan ook geen sprake. Het verwijderen van de registratie zou volgens Volkswagen geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registratie weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument, aldus Volkswagen.
- 3.15 De commissie is van oordeel dat Volkswagen in dit geval onvoldoende heeft aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de achterstandsmelding meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.
- 3.16 In het nadeel van de consument weegt dat hij niet goed het oog heeft gehouden op zijn financiële verplichtingen jegens Volkswagen. Dit pleit er in beginsel voor de registratie in stand te laten.
- 3.17 Toch komt de commissie tot de conclusie dat de consument geen wanbetaler is waartegen de branche blijvend moet worden beschermd. De commissie hecht in dit kader belang aan het feit dat de consument – op het moment dat hij van de vordering op de hoogte was gebracht door het incassobureau – de vordering direct helemaal heeft betaald. Voor de commissie is voldoende aannemelijk geworden dat hier sprake is van een éénmalige fout, welke fout de consument heeft ingezien. Voorts weegt mee dat de door Volkswagen geplaatst achterstandsmelding de enige negatieve registratie in het CKI is.

- 3.18 Ook is voldoende aannemelijk dat de achterstandsmelding een zakelijke belemmering vormt voor de consument omdat hij hierdoor geen nieuwe koelwagens kan leasen. De pogingen van de consument om een leaseovereenkomst af te sluiten zijn niet geslaagd. Daar komt bij dat de ervaring leert dat het afsluiten van een leaseovereenkomst problematisch is in geval van negatieve coderingen zoals een achterstandsmelding.
- 3.19 Voorts acht de commissie het van belang dat inmiddels al meer dan twee jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. De redenatie van de bewaartermijn van vijf jaar is onder meer dat in die periode duidelijk kan worden of iemand financieel stabiel is. In het onderhavige geval is een periode van ruim twee jaar en drie maanden daarvoor voldoende. Hier weegt de commissie ook mee dat het om een geringe achterstand ging die uiteindelijk volledig is voldaan.
- 3.20 Alles overziend is, anders dan Volkswagen heeft aangevoerd, geen sprake van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkingen moeten worden beschermd, noch behoeft de consument te worden beschermd tegen overkreditering. Anders dan Volkswagen meent, kan er in dit geval niet worden gezegd dat de belangen van maatschappelijk verantwoorde dienstverlening op financieel gebied prevaleren boven het belang van de consument, ondanks het feit dat de periode van vijf jaar nog niet is verstreken.
- 3.21 De commissie komt in het licht hiervan en de hinder die de consument van de achterstandsmelding ondervindt, tot de conclusie dat het door Volkswagen gestelde belang bij handhaving van de registratie niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registratie gedurende de gehele periode van vijf jaar in het CKI zichtbaar blijft en nog langer voortduurt. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook toe.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Volkswagen de achterstandsmelding in het CKI van BKR op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI

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.

(...)

Artikel 13 Reglement CKI

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken 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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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.

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 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 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 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:

(...)

- 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;

(...)

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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (...)