Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0302

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. Gelet op alle omstandigheden van het geval is de commissie van oordeel dat het belang van Intrum bij het in stand houden van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. 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 Intrum; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Intrum.

1.2 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.

1.3 De consument en Intrum 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 2002 een doorlopend krediet afgesloten bij DSB Bank N.V. met een kredietlimiet van € 25.672,-. Vanwege het faillissement van DSB in 2009, is het beheer van de vordering op de consument in de periode daarna door verschillende partijen gedaan. Op 14 mei 2021 is de vordering op de consument met alle rechten overgedragen aan Intrum.

2.2 In 2011 is er een achterstand ontstaan in de maandelijkse termijnen voor het krediet. Op 22 januari 2011 is de consument per brief gesommeerd de achterstand te voldoen. In de brief is het volgende opgenomen:

> *"Ondanks ons verzoek om de achterstand ad. € 151,79 op bovengenoemd contract te voldoen, hebben wij tot op heden dit bedrag niet van u ontvangen.*
>
> *Omdat betalingsachterstanden op uw contract niet zijn toegestaan, verzoeken wij u de verschuldigde achterstand **binnen vier dagen** over te maken op banknummer [rekeningnummer] of gironummer [gironummer] ten name van DSB Bank N.V. te Wognum, onder vermelding van het contractnummer.*
>
> *(…)*
>
> *Wij waarschuwen u dat wij verplicht zijn achterstanden te melden bij Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Een achterstandsmelding blijft zichtbaar, ook als de achterstand wordt ingelopen. De registratie kan toekomstige financieringen bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. Achterstandsmelding vindt (nog) niet plaats als u binnen de hiervoor gestelde termijn betaalt. (…)"*

2.3 De consument is op 9 februari 2011 opnieuw verzocht de achterstand te voldoen:

> *"Ondanks eerdere verzoeken tot betaling mochten wij tot op heden geen volledige betaling van u ontvangen. U zult begrijpen dat wij geen genoegen kunnen en zullen nemen met deze situatie.*
>
> *Wij sommeren u hierbij het openstaande bedrag ad. € 408,51 uiterlijk **binnen drie werkdagen** na dagtekening van deze brief aan ons over te maken (…). Mocht u aan deze sommatie niet voldoen dan overwegen wij rechtsmaatregelen te laten nemen. De kosten van rechtsmaatregelen, bestaande uit griffierechten, exploitkosten en procureurskosten zijn aanzienlijk en komen voor uw rekening.*
>
> ***LET OP** !*
>
> *Wij waarschuwen u dat wij verplicht zijn achterstanden te melden bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel. Een achterstandsmelding blijft zichtbaar, ook als de achterstand wordt ingelopen. De registratie kan toekomstige financieringen bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. (…)"*

2.4 Op 21 februari 2011 is per brief aan de consument medegedeeld dat de gehele lening zal worden opgeëist als hij de achterstand niet voor het einde van de maand betaalt.

2.5 Bij brief van 7 april 2011 is de consument medegedeeld dat de gehele lening vervroegd wordt opgeëist. Tevens is de consument in de brief gewezen op de verplichting een achterstandscode en een bijzonderheidscode 2 te registreren in het CKI van het BKR als hij niet betaalt.

2.6 Vanwege het uitblijven van betaling heeft een voorganger van Intrum op 16 mei 2011 een achterstandscode "A" laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).

2.7 Op 13 maart 2014 is door een incassobureau aan de consument medegedeeld dat de vordering volledig wordt opgeëist vanwege het uitblijven van betaling. Per die datum is een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.8 In 2022 heeft de consument contact gezocht met Intrum over de openstaande vordering. Op 3 maart 2022 hebben de consument en zijn partner geld ontvangen in verband met een erfenis van de ouders van zijn partner. Vervolgens heeft de consument de schuld afgelost en heeft Intrum per 7 maart 2022 een werkelijke einddatum in het CKI van het BKR laten registeren.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt zich op het standpunt dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties dusdanig zwaarwegend is, dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De consument heeft het doorlopend krediet afgesloten om zijn ouders te helpen bij de aanschaf van een woning. Lange tijd is hij de maandelijkse verplichtingen netjes nagekomen. Na het faillissement van DSB is de vordering op de consument meerdere malen overgedragen aan een nieuwe partij. Hierdoor was het moeilijk contact te krijgen met de juiste partij en is de vordering steeds hoger opgelopen. Daarnaast werkte hij destijds als vrachtwagenchauffeur, waardoor hij veel van huis was. Een partner of huisgenoot die zijn post in de gaten kon houden had hij niet. Deze omstandigheden hebben het terugbetalen van de openstaande schuld bemoeilijkt. Daarnaast was het een hectische periode voor de consument omdat zijn vader overleed en het ouderlijk huis als gevolg daarvan verkocht moest worden. Hierdoor had hij destijds veel aan zijn hoofd.

- De consument heeft inmiddels een stabiele financiële positie. Hij heeft een goede baan en beschikt over spaargeld van € 125.000,- dat is verkregen in verband met de erfenis van zijn schoonouders. De schuld bij Intrum is de enige schuld waar de consument mee te maken heeft gehad. Na het aflossen van de schuld in maart 2022 zijn er geen andere achterstanden meer. Samen met zijn partner wil hij hun spaargeld graag investeren in een koopwoning. Daarbij speelt mee dat de kruipruimte van hun huidige huurwoning vaak onder water staat, waardoor zij graag willen verhuizen naar een andere woning. De BKR-registraties belemmeren hen echter bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consument wijst er daarnaast op dat hij nu 48 jaar oud is en een hypothecaire geldlening vanaf 50 jaar een stuk duurder is.

Het verweer

2.10 Intrum heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of Intrum de BKR-registraties op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat Intrum dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat Intrum op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is Intrum verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is Intrum verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Intrum moet ook een melding bij het BKR maken als zij de gehele vordering heeft opgeëist. In dat geval wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld bij het BKR.[4]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan in de maandelijkse termijnen voor het krediet. Intrum heeft aangetoond dat aan de consument meerdere brieven zijn verzonden, waaronder de brief van 21 februari 2011 waarin is gewaarschuwd voor de achterstand en is gewezen op de verplichting om de achterstand te registreren. Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2 stelt de commissie vast dat de vordering volledig is opgeëist. Hiervoor is geen vooraankondiging vereist.

3.4 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat Intrum heeft voldaan aan de verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4]

Belangenafweging

3.5 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties 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.

3.6 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Intrum 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 de BKR-registraties berust 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 (Intrum) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[5]

3.8 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 de consument bij verwijdering daarvan.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat de schuld is ontstaan doordat hij een moeilijke periode doormaakte als gevolg van het overlijden van zijn vader. Daar kwam bovenop dat de vordering na het faillissement van DSB vaak van eigenaar wisselde, wat het lastig maakte om erachter te komen aan wie hij precies moest betalen.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Inmiddels is hij financieel stabiel en zou hij het geld dat hij en zijn partner hebben ontvangen in verband met de erfenis in een nieuwe woning willen investeren.

3.10 Intrum heeft aangevoerd dat de enkele wens om een woning te kopen onvoldoende belang is om tot verwijdering van een terecht geplaatste BKR-registratie te komen. Het is niet duidelijk waarom te consument niet in zijn huidige woning kan blijven wonen tot de bewaartermijn is verstreken. De consument heeft ook onvoldoende aangetoond dat de registratie aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg staat door slechts één afwijzing te overleggen. Daarnaast wijst Intrum erop dat de consument er ongeveer 11 jaar over heeft gedaan om de schuld terug te betalen. Dat de schuld is terugbetaald is bovendien enkel te danken aan de erfenis. Gelet op deze omstandigheden moeten de registraties blijven staan, aldus Intrum.

3.11 De commissie is van oordeel dat het belang bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consument heeft de schuld weliswaar afbetaald, maar heeft daar ruim 11 jaar over gedaan. Op aanmaningen van Intrum of haar voorgangers om de openstaande schuld te voldoen is niet gereageerd. Dat de vordering na het faillissement van DSB meermaals is overgedragen aan een andere partij neemt niet weg dat de consument een eigen verantwoordelijkheid draagt voor het aflossen van zijn schulden. Ook is onvoldoende gebleken dat sprake is van een structurele stabiele financiële situatie. De schuld is pas relatief kort geleden afbetaald en alleen nadat de consument en zijn partner geld ontvingen in verband met een erfenis. Het is voor de commissie op dit moment dan ook te vroeg om te spreken van een stabiele financiële situatie. Gelet op alle omstandigheden van het geval bestaat er naar het oordeel van de commissie op dit moment onvoldoende aanleiding om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële krediet-verstrekkers om kennis te nemen van de betaalgeschiedenis van de consument en dient hij nog langer te worden beschermd tegen overkreditering. De commissie merkt daarbij op dat deze afweging na verloop van tijd overigens wel in het voordeel van de consument uit zou kunnen vallen.

3.12 Het voorgaande betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

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 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 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 2022, 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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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.

(…)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

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 Welke bijzonderheden worden gemeld

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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

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.*

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(…)