Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0596

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 april 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Datum uitspraak	14 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 (Reglement CKI) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten hebben een hypothecair krediet afgesloten bij een rechtsvoorganger van Intrum. In 2011 is daarop een achterstand van meer dan drie maandtermijnen ontstaan en er is een achterstandsmelding gedaan bij Stichting BKR. Daarna hebben de consumenten een betalingsregeling getroffen en die betalingsregeling is in het CKI vastgelegd door plaatsing van bijzonderheidscode 1. De consumenten vorderen verwijdering van de registraties. De registraties zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ook oordeelt de commissie dat het belang van Intrum bij handhaving van de registraties prevaleert boven het belang van de consumenten. Het verwijderingsverzoek 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Intrum; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Intrum.

1.2 Intrum is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde Vesting Finance Servicing B.V. (hierna: Vesting Finance).

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 consumenten 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 In september 2008 hebben de consumenten een Vast en Zeker hypotheek afgesloten bij DSB Bank N.V. (DSB). Dit krediet is geregistreerd als een Hypotheek eigen woning in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR).

2.2 Naar aanleiding van ontstane betalingsproblemen heeft DSB de consumenten diverse malen aangeschreven en verzocht om de achterstand te voldoen. Omdat de consumenten niet tijdig gehoor hebben gegeven aan het verzoek tot voldoen aan hun betalingsverplichting heeft DSB per 23 augustus 2011 de achterstandscode A in het CKI laten plaatsen.

2.3 Medio 2013 hebben partijen een betalingsregeling van € 125,- per maand getroffen en deze regeling is per 6 juni 2013 in het CKI geregistreerd met de bijzonderheidscode 1.

2.4 In mei 2021 heeft DSB de vordering met alle rechten verkocht aan Intrum.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten maken bezwaar tegen de registraties in het CKI. De consumenten stellen dat de achterstandsmelding ten onrechte is geplaatst, omdat zij altijd aan de betalingsregeling hebben voldaan en van een achterstand in de betalingen aan Intrum geen sprake is. Daarbij voeren de consumenten aan dat het krediet ten onrechte als persoonlijke lening bij Stichting BKR is aangemeld.

2.6 Verder stellen de consumenten dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat DSB mede schuld heeft aan het ontstaan van de betalingsachterstanden. De consumenten stellen tevens dat zij de betalingsregeling inmiddels twaalf jaar nakomen en graag een tweede kans willen. ING Bank N.V., de bank waar de consumenten hun hypothecaire geldlening voor de aankoop van hun woning hebben gefinancierd, is bereid tot aanpassing van de lening zodat de consumenten het krediet bij Intrum kunnen aflossen.

Het verweer

2.7 Intrum heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. 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 om de vraag of Intrum de registraties moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Intrum is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.2 De commissie stelt voorop dat Intrum volgens het Reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR.[1] Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden. Ook is zij verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR maken als er een betalingsregeling wordt getroffen. Dan wordt een bijzonderheidscode 1 gemeld. Deze verplichtingen ten aanzien van het krediet van de consumenten rustten tot de overdracht van de vordering in mei 2021 op DSB.

Zijn de registraties technisch juist?

3.3 Niet in geschil is dat DSB een hypothecair krediet aan de consumenten heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst als Hypotheek eigen woning in het CKI. Dat het krediet als Hypotheek eigen woning en niet als persoonlijke lening is geregistreerd volgt uit het door de consumenten overgelegde persoonlijke overzicht uit het CKI.

3.4 Tussen partijen is verder niet in geschil dat in 2011 niet alle maandtermijnen tijdig door de consumenten zijn voldaan en de achterstand van de consumenten op een bepaald moment meer dan drie maandtermijnen bedroeg. Intrum heeft gesteld dat DSB hen in dat verband meerdere keren heeft verzocht om de betalingsachterstand in te lopen en gewaarschuwd voor de gevolgen van de betalingsachterstand. De consumenten hebben deze stelling niet betwist. Intrum heeft bovendien kopieën van deze brieven overgelegd. Hieruit volgt dat de registratie van de achterstandsmelding technisch juist is. Dat de consumenten de betalingsregeling tot nu toe altijd zijn nagekomen, maakt dit niet anders. De betalingsregeling is getroffen nadat de betalingsachterstand is ontstaan en in het CKI is vastgelegd. De betalingsregeling zelf is in het CKI vastgelegd door plaatsing van de bijzonderheidscode 1 en de juistheid van de naleving van deze regeling staat niet ter discussie.

3.5 Uit het voorgaande volgt dat de registraties technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

[1] De relevante artikelen uit het Reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage.

Belangenafweging

3.6 De commissie leest in de klacht van de consumenten dat zij bezwaar hebben gemaakt tegen het gebruik van hun persoonsgegevens vanwege hun specifieke situatie. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De registratie in het CKI houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG[2]) een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. Intrum 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 registratie berust op deze grondslag. 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. Betrokkene moet dit belang concreet maken en onderbouwen. 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.

3.8 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

3.9 De consumenten hebben aangevoerd dat zij mede als gevolg van de handelwijze van DSB in de financiële problemen zijn geraakt. Verder hebben de consumenten aangevoerd dat zij de betalingsregeling al een lange periode nakomen en willen zij dit hoofdstuk graag afsluiten. De consumenten hebben een adviseur benaderd en als de registraties verwijderd zijn, is hij bereid om onderzoek te doen naar herstructurering van de kredieten van de consumenten.

3.10 Intrum heeft toegelicht waarom zij vindt dat de registraties moeten worden gehandhaafd. Intrum heeft daarbij in de interne klachtprocedure gewezen op haar wettelijke verplichting om deel te nemen aan een vorm van registratie ter zake door kredietaanbieders aan (in dit geval) consumenten verstrekte kredieten.

[2] Relevante bepaling uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

Het doel van deze verplichting is tweeledig. Enerzijds dient het ertoe om consumenten te beschermen tegen overkreditering. Anderzijds levert die registratie in het CKI van Stichting BKR de mogelijkheid om risico's bij kredietverlening te beperken en om misbruik en fraude te voorkomen en te bestrijden. Verder heeft Intrum aangevoerd dat de vordering nog lopend is en er daardoor nog geen einddatum is geplaatst.

3.11 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten te weinig aangevoerd om tot het oordeel te kunnen komen dat de belangen van Intrum bij het handhaven van de registraties in dit geval minder zwaar wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering van die registraties. Daarbij is het volgende van belang.

3.12 Vaststaat dat de consumenten betalingsproblemen kenden en een betalingsregeling met DSB hebben afgesproken. In het voordeel van de consumenten spreekt dat zij deze betalingsregeling inmiddels twaalf jaar correct naleven. Voor de commissie is op dit moment duidelijk dat de consumenten hun kredieten willen herstructureren. De consumenten zijn echter weinig specifiek geweest over de mogelijkheden tot herstructurering en de eventueel te behalen voordelen. Daar komt bij dat de consumenten geen inzicht hebben gegeven in hun huidige financiële situatie. Een en ander is van belang voor de beoordeling van de vraag in hoeverre de consumenten hun financiële situatie duurzaam op orde hebben en de commissie kan dit nu niet meenemen in de beoordeling. De commissie merkt daarnaast op dat de schuld nog niet is afgelost en de bewaartermijn daardoor nog niet is aangevangen. De consumenten hebben hun belang, onderbouwd met stukken, niet of onvoldoende aangetoond. Op basis van de nu beschikbare informatie kan niet worden geoordeeld dat de gerechtvaardigde belangen van Intrum voor de verwerking van de persoonsgegevens minder zwaar wegen dan de belangen van de consumenten.

3.13 Op grond van het voorgaande wijst de commissie het verzoek tot verwijdering van de registraties af.

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 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepaling uit het Algemeen Reglement CKI

Artikel 10
1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.
(…)

Artikel 12
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
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
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

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 5
1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is;

persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

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.
(…)