Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0521

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

Datum uitspraak	11 juli 2023
Klacht van	de heer (naam 1) (consument 1) en mevrouw (naam 2) (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties, AH. De consumenten zijn van mening dat de negatieve BKR-registraties uit het CKI moeten worden verwijderd. Volgens de consumenten zijn die coderingen niet proportioneel. De commissie is na afweging van de belangen van partijen van oordeel dat de belangen van Intrum bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering ervan. De vordering van de consumenten 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 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 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 De consumenten hebben destijds bij DSB Financieringen B.V. (hierna DSB) een hypothecair doorlopend krediet afgesloten voor een bedrag van € 62.543,- (hierna: het krediet). Op 12 november 2007 is het krediet op naam van de consumenten 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 Intrum, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.2 Op enig moment ontstaan er betalingsachterstanden en zijn de consumenten vervolgens meerdere keren gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling van de openstaande vordering van € 951,78 de achterstand wordt gemeld bij BKR. Nadat tijdige betaling uitbleef is op 5 december 2013 een achterstandscode (A) in het CKI geplaatst.

2.3 DSB heeft in mei 2021 door middel van een akte van cessie haar opeisbare vordering op de consumenten met alle rechten verkocht en in eigendom overgedragen aan Intrum. Vesting Finance B.V. verzorgt namens Intrum de afhandeling van de BKR-registraties.

2.4 Op 16 juni 2021 heeft Intrum een herstelcode (H) in het CKI laten plaatsen omdat op die datum de achterstand is aangezuiverd.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten zijn van mening dat zij door de coderingen onredelijk beperkt worden in hun financiële vrijheid. De negatieve BKR-registraties dienen geen redelijk doel meer en zijn disproportioneel. De consumenten hebben hun standpunt, kort gezegd, onderbouwd met de volgende argumenten:

- De registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Consument 2 die een bloemenzaak runde, raakte medio 2010 arbeidsongeschikt waardoor zij haar beroep als bloemiste niet meer kon uitoefenen. Consument 1 heeft zo goed als mogelijk geprobeerd de zaak winstgevend te houden, maar dit is niet gelukt. In 2012 zijn de zakelijke activiteiten gestopt.

- Tussen 2013 en mei 2015 hebben de consumenten alles in het werk gesteld om hun financiële situatie op orde te brengen en hebben altijd contact onderhouden met Intrum. Nadat in 2015 een betalingsregeling was getroffen van € 400,- per maand, is de achterstand volledig hersteld op 16 juni 2021. De consumenten vinden dat ze hiermee hebben laten zien dat zij ten volle hun verantwoordelijkheid hebben genomen.

- De consumenten willen hun woning verduurzamen en verbouwen. Hiervoor willen zij hun hypotheek oversluiten en verhogen. Die verhoging willen zij ook inzetten om het krediet af te lossen.

[1] De relevante passages uit het reglement CKI staan in de bijlage bij deze uitspraak.

De negatieve BKR-registraties vormen echter een belemmering voor het verkrijgen van de gewenste hypothecaire geldlening.

- De situatie welke ten grondslag lag aan het ontstaan van de registraties is niet meer aan de orde. De consumenten dienen allerminst als een risico te worden aangemerkt. Zij genieten een goed en stabiel inkomen en er zijn geen schulden of betalingsachterstanden. De financiële sector hoeft dan ook niet te worden beschermd tegen consumenten.

Het verweer

2.6 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Intrum de BKR-registraties vroegtijdig moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat Intrum dit niet hoeft te doen en zal dit hieronder toelichten.

3.2 De commissie merkt in algemene zin op dat partijen het erover eens zijn dat de registraties technisch juist zijn zoals ook is gebleken uit de ter zake ingestuurde brieven waaronder de vooraankondiging van april 2013.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consumenten om verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG).[2] De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangs-punt.

3.4 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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 op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.

[2] De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.

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 consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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.[3]

3.6 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 de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.7 De door de consumenten gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.5 opgenomen.

3.8 Intrum heeft hiertegen aangevoerd dat de wens om de woning te verbouwen en te verduurzamen van onvoldoende belang is om de registraties te verwijderen. Intrum heeft daaraan toegevoegd dat consumenten onvoldoende hebben aangetoond dat zij vanwege de registraties hun hypotheek niet kunnen oversluiten en daarbij gewezen op het door de Vereniging Eigen Huis in 2020 uitgevoerde onderzoek of een hypotheek mogelijk is als er sprake is van een BKR-codering. Daarbij is het volgens Intrum de vraag of de consumenten een lastenverhoging kunnen dragen. Dat de consumenten over spaargeld beschikken is ook niet gebleken. Intrum heeft verder opgemerkt dat het geruime tijd heeft geduurd voordat de consumenten de achterstand in de betalingen hebben ingelopen. Tot slot heeft Intrum erop gewezen dat er meer negatieve registraties in het CKI staan vermeld.

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

3.9 De commissie is van oordeel dat Intrum hiermee heeft aangetoond dat in dit geval haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog in stand te houden. Hiertoe wordt het volgende overwogen.

3.10 De registraties zijn ontstaan omdat de consumenten niet meer aan hun verplichtingen uit hoofde van het krediet konden voldoen. Dat de oorzaak hiervan mede zou liggen in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consumenten valt. Wat in het voordeel van de consumenten spreekt, is dat zij een betalingsregeling hebben afgesproken en deze regeling zijn nagekomen. En ook spreekt in hun voordeel dat thans niet is gebleken dat nieuwe achterstanden zijn ontstaan. Hier staat echter tegenover dat de betalings-achterstand zich uitstrekte over vele jaren.

3.11 Over de financiële stabiliteit overweegt de commissie dat uit het overzicht van de inkomsten en lasten van de consumenten niet is af te leiden dat hun financiële situatie voldoende en structureel stabiel is. Zo is bijvoorbeeld niet gebleken dat er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald. Hierbij wordt van belang geacht dat de H-code recent namelijk in 2021 is geplaatst en er pas een relatief korte termijn van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Ten slotte merkt de commissie op dat het niet uitgesloten is een hypothecaire lening te verkrijgen met alleen een A en een H-codering indien bij de kredietverstrekker voldoende kan worden aangetoond dat er sprake is van een structureel stabiele financiële situatie en de consumenten kunnen aantonen hun hogere lasten te kunnen nakomen.

3.12 Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten graag hun hypotheek willen oversluiten, is er op dit moment onvoldoende reden om hun belang te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om van de betaal-historie van de consumenten op de hoogte te zijn. Hiernaast acht de commissie het van belang dat de consumenten nog langer worden beschermd tegen overkreditering. Het is om al deze redenen dat het verzoek om vroegtijdige verwijdering van de registraties 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 wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

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 AVG

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 AVG

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 AVG

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 AVG

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.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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 11 Reglement CKI

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend 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.

(…)

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 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.
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.