Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0681

(dhr. mr. R. Imhof, voorzitter en dhr. mr. T. Manche, secretaris)

Datum uitspraak	14 juli 2026
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 wet- en regelgeving

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; en 3) het verweerschrift 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. De kern

In 2016 heeft de consument een doorlopend krediet afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) Intrum. Op enig moment ontstonden er achterstanden op dit krediet. Vanwege de achterstanden, is er op 22 oktober 2019 een code 2 (opeising), geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR), en, na deze opeising van het krediet, op 27 december 2019 een code A (achterstand) en op 30 mei 2024 een code 3 (afboeking). De A en de 2-codering heeft Intrum verwijderd, nu deze niet meer correct konden worden onderbouwd. De consument vordert primair verwijdering van de code 3 (hierna: de registratie) op grond van disproportionaliteit, en subsidiair verkorting van de bewaartermijn. De commissie oordeelt dat de registratie moet blijven staan. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Intrum hoeft de registratie niet te verwijderen of de bewaartermijn te verkorten

3.1 De technische juistheid van de registratie staat tussen partijen vast. Wel vordert de consument primair verwijdering en subsidiair verkorting van de bewaartermijn op grond van disproportionaliteit. Intrum hoeft de registratie niet te verwijderen, en ook de bewaartermijn niet te verkorten. Dit is het resultaat van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van Intrum en die van de consument. Omdat de registratie op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consument,[1] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking. Intrum moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan die van de consumenten bij verwijdering daarvan.[2] Intrum heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

3.2 Intrum heeft als belang aangevoerd de bescherming tegen overkreditering, het voorkomen van problematische schulden en het beschermen van potentiële kredietverstrekkers tegen het risico van wanbetaling. De commissie is het met Intrum eens dat potentiële kredietverstrekkers nog steeds een belang hebben bij inzicht in de betaalhistorie van de consument.

3.3 Er is sprake geweest van een langdurige problematische schuldensituatie. Al op 22 oktober 2019 eiste de bank het krediet op. Pas recent, op 30 mei 2024, is de vordering afgeboekt. Vanaf dat moment is er een werkelijke einddatum geregistreerd. Daarmee is slechts een korte tijd verstreken van de bewaartermijn van, in beginsel, vijf jaar. Deze termijn is er onder meer voor om consumenten de tijd te geven om in een structureel financieel stabiele situatie te komen. Ook speelt mee dat Intrum een aanzienlijk bedrag heeft afgeboekt en de consument daardoor in een betere financiële positie is gekomen.

3.4 Bovendien is nog geen sprake van een aangetoonde en bestendige financieel stabiele situatie. De consument beschikt over een gering spaarsaldo. De consument heeft geen substantiële financiële buffer opgebouwd. Dit maakt de financiële situatie van de consument kwetsbaar en rechtvaardigt dat dat potentiële kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Bovendien heeft de consument, naast de registratie bij Intrum, nog andere negatieve BKR-registraties op zijn naam. Daarnaast beschikt de consument (nog) over een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, tot september 2026.

3.5 Ten aanzien van het ontstaan van de schulden, voert de consument aan dat deze zijn ontstaan in een voor hem zware tijd.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen. Maar hoe vervelend ook, dit zijn omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. In het voordeel van de consument spreekt dat hij tussen mei 2021 en mei 2024 een minnelijk schuldsaneringstraject heeft doorlopen en uiteindelijk zijn schuldenproblematiek heeft opgelost. De commissie spreekt haar waardering uit voor de inspanningen van de consument.

3.6 Het belang van de consument bij verwijdering van de registratie is gelegen in het aanschaffen van een tweedehandsauto om naar zijn werk te kunnen. De consument is internationaal vrachtwagenchauffeur en hij werkt op onregelmatige tijden. Het is voor de consument dan ook geen optie om met het openbaar vervoer naar zijn werk te gaan. Nu rijdt hij in een oude auto die gebreken vertoont. De consument wil de gewenste auto financieren en de registratie belemmert hem daarbij. Hoewel de commissie de wens van de consument begrijpt, acht zij dit belang onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registratie op dit moment te rechtvaardigen. De consument zal voorlopig een andere oplossing moeten zoeken. Dit alles afwegende valt de belangenafweging in het nadeel van de consument uit. Overigens sluit de commissie niet uit dat Hoist op een later moment wel in het voordeel van de consument uitpakt, als er sprake is van een stabiele financiële situatie, de consument een belang heeft en er geen nieuwe schulden ontstaan.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Alegemene 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 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.
(...)