Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0750

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

Datum uitspraak	29 augustus 2024
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

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties (A23-codering) die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Volgens de consument zijn deze BKR-registraties disproportioneel. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van Intrum zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering van de consument 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 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 Op 31 oktober 2017 is op naam van de consument een kredietovereenkomst (overeenkomst voor gespreid betalen) bij Wehkamp B.V. en Wehkamp Finance B.V. (hierna gezamenlijk en ieder afzonderlijk: Wehkamp) afgesloten met een totaal kredietlimiet van van € 339,- (hierna: het krediet). Dit krediet is op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, zoals Intrum, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op enig moment is er een achterstand ontstaan in de betaling van de maandtermijnen. Bij brief van 7 oktober 2019 heeft Wehkamp de consument gewezen op de achterstand en hem erop geattendeerd dat het achterwege blijven van betaling kan leiden tot een achterstandsmelding bij BKR. Op 19 oktober 2019 heeft Wehkamp de achterstand bij BKR gemeld en een achterstandscode A in het CKI van BKR laten registreren. Omdat geen betaling plaatsvond, heeft Wehkamp per brief van 15 oktober 2019 de vordering opgeëist. Op 6 november 2019 heeft Wehkamp een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.3 De vordering van Wehkamp op de consument is vervolgens rond 18 november 2019 aan Intrum verkocht en gecedeerd.

2.4 Op 10 december 2019 heeft de consument telefonisch aan Intrum meegedeeld onder bewind te zijn gesteld. De consument heeft toen aangegeven dat zijn bewindvoerder contact met Intrum zou opnemen. Omdat Intrum niets van de bewindvoerder vernam, heeft Intrum op 23 januari 2020 zelf telefonisch contact met de consument opgenomen. De consument heeft toen aangegeven een minnelijk schuldhulpverleningstraject (hierna: MSNP-regeling) te zijn gestart.

2.5 Bij brief van 18 juni 2020 heeft Stichting Schuldhulp [X] (hierna: St. Schuldhulp) Intrum verzocht een opgave te doen van de openstaande schuld. Bij brief van 10 februari 2021 heeft Intrum een voorstel tegen finale kwijting ontvangen. Bij e-mail van 13 februari 2021 is Intrum akkoord gegaan met het voorstel. Bij brief van 16 december 2021 heeft St. Schuldhulp Intrum een nieuw voorstel gedaan waarmee Intrum bij e-mail van 29 december 2021 wederom akkoord is gegaan.

2.6 Door het uitblijven van de medewerking van alle schuldeisers aan de door de consument aangeboden schuldregeling met vrijwillige instemming heeft de rechtbank op verzoek van de consument bij vonnis van 14 februari 2023 een gedwongen schuldregeling opgelegd. St. Schuldhulp heeft bij brief van 2 maart 2023 Intrum hierover geïnformeerd.

2.7 Bij e-mail van 10 mei 2023 heeft St. Schuldhulp Intrum verzocht akkoord te gaan met de omzetting van de MSNP-regeling naar een saneringskrediet. Op 11 mei 2023 heeft Intrum St. Schuldhulp bericht hiermee akkoord te gaan.

2.8 Op 2 oktober 2023 heeft de consument een laatste betaling gedaan en heeft Intrum een bijzonderheidscode 3 (finale kwijting) en een werkelijke einddatum (2 oktober 2023) in het CKI laten registreren. De negatieve BKR-registraties (hierna: BKR-registraties) zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.9 De consument heeft Intrum verzocht om de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen. Intrum heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI. De BKR-registraties maken een onevenredige grote inbreuk op zijn persoonlijke levenssfeer en deze zijn, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel. In verband hiermee heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.11 De achterstanden zijn niet opzettelijk ontstaan, maar zijn ontstaan als gevolg van een faillissement in 2018 van de onderneming van de consument. Door gebrek aan inkomen was hij niet meer in staat aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. De consument heeft vervolgens een MSNP-regeling getroffen, wat later op verzoek van de consument is omgezet in een saneringsregeling. Het saneringstraject is eind 2023 succesvol voltooid.

2.12 Inmiddels heeft de consument zich volledig toegewijd aan het herstel van zijn financiële situatie. Momenteel werkt de consument als ZZP'er en heeft een goed inkomen. Zijn onderneming boekt aanzienlijke vooruitgang en zijn financiële situatie is stabiel. De consument heeft geen andere problematische schulden.

2.13 De consument en zijn partner hebben trouwplannen en hij wil graag een woning aankopen. Voor de aankoop van een woning wil de consument een hypothecaire geldlening aanvragen. Daarnaast wil hij investeren in de groei van zijn onderneming. De BKR-registraties belemmeren hem hierbij. De consument geeft aan te begrijpen dat het BKR-systeem bedoeld is als een preventieve maatregel, maar de schulden die de consument heeft opgebouwd, zijn onbewust ontstaan. De consument vindt het een ondraaglijke gedachte dat zijn financiële bewegingsvrijheid nog steeds wordt beperkt door zijn verleden en hij vanaf 2023 nog vijf jaar moet wachten eer dat de BKR-registraties worden verwijderd.

Het verweer

2.14 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 gaat deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Intrum gehouden is de BKR-registraties van de consument te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Intrum de BKR-registraties nu niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Intrum heeft dit betwist en voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registratie houdt 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 registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[1] Daarin is bepaald 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 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 zijn persoonsgegevens.[2] 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. Bij de vraag of de BKR-registraties in stand dienen te blijven, dient Intrum aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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 het belang van consument bij verwijdering daarvan.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties staan hiervoor genoemd onder 2.11 tot en met 2.13.

3.8 Intrum heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Intrum en andere kredietaanbieders. Intrum voert daartoe (onder meer) het volgende aan.

3.9 Wat betreft de stelling van de consument financieel stabiel te zijn, merkt Intrum het volgende op. De consument heeft een MSNP-regeling getroffen die in september 2023 is omgezet in een saneringsregeling. In het kader van deze regeling heeft Intrum in twee betalingen uiteindelijk in totaal € 42,75 ontvangen. Dit betekent dat Intrum voor € 287,24 finale kwijting heeft verleend. Daarnaast hebben ook de overige schuldeisers een aanzienlijk deel van hun (hoge) vorderingen kwijtgescholden. In combinatie met de recente start van de onderneming van de consument (begin 2024) heeft Intrum dan ook haar twijfels bij deze stelling van de consument.

3.10 Verder stelt de consument een groot belang te hebben bij verwijdering van de BKR-registraties. Intrum is echter van mening dat de consument van de door hem gestelde feiten en bijzondere omstandigheden onvoldoende bewijs heeft geleverd. Ook heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat hij door de BKR-registraties geen enkel krediet kan afsluiten en daarbij de noodzaak van een (nieuw) krediet niet aangetoond. Tot slot blijkt dat de BKR-registraties niet de enige negatieve registraties in het CKI op naam van de consument zijn. Intrum begrijpt dat de consument hinder ondervindt van de BKR-registraties, maar ziet op grond van de argumenten die hij heeft aangevoerd, geen reden om de BKR-registraties te verwijderen. Het feit dat de consument de situatie niet opzettelijk heeft doen ontstaan doet daar niet aan af.

3.11 Naar het oordeel van de commissie heeft Intrum voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dat het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.12 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen uit hoofde van het krediet te voldoen. Dit werd naar eigen zeggen veroorzaakt door een samenloop van persoonlijke en financiële omstandigheden. Hoewel deze omstandigheden natuurlijk heel vervelend zijn, betreffen het wel omstandigheden die zich bevinden in de risicosfeer van de consument. De commissie weegt positief mee dat de consument actief stappen heeft ondernomen om zijn situatie te verbeteren en hij het saneringstraject uiteindelijk succesvol heeft afgerond. Daartegenover staat dat hier sprake is van een langdurige schuldensituatie (vier jaar) over een relatief klein bedrag. Daar komt bij dat de huidige financieel stabielere situatie van de consument mede een gevolg is van de substantiële afboekingen die Intrum en andere schuldeisers hebben moeten doen.

De consument heeft het saneringstraject pas in september 2023 afgerond waarmee de bewaarperiode (van vijf jaar) kort geleden is ingegaan. Deze is er juist voor de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven.

3.13 De consument heeft daarnaast onvoldoende aangetoond dat de noodzaak van het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Ook voor wat betreft de investering in zijn onderneming is voor de commissie niet vast komen te staan dat de huidige situatie voor de consument zodanig urgent is dat hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.14 Ten slotte staat voor de commissie niet vast dat er nu sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. De consument is pas sinds begin 2024 zelfstandig ondernemer en zal gedurende een langere periode positieve cijfers moeten kunnen tonen om te spreken van een structureel stabiele situatie, waarbij ook sprake moet zijn van vermogen om financiële tegenvallers te kunnen opvangen.

3.15 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties, maar dit weegt echter niet op tegen de belangen van Intrum en van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties op dit moment dan ook 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 2024, 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 2024, 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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke 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 (Reglement 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 eenentwintig (21) dagen 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

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

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.

(...)