

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0339

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, mr. A.J. van Putten, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Identiteitsfraude. Ontvangsttheorie/bewijslast. De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties (een achterstandscade A en een bijzonderheidscode 2) uit het CKI. De consument stelt dat er sprake is van identiteitsfraude en dat hij geen krediet heeft afgesloten. Volgens de consument is de door Intrum verzonden correspondentie naar een verkeerd adres verzonden. Naar het oordeel van de commissie heeft Intrum voldoende aangetoond dat de consument het krediet heeft afgesloten. Intrum heeft niet aannemelijk gemaakt dat de door Intrum gestuurde correspondentie waaronder de vooraankondigingsbrief de consument heeft bereikt. Intrum dient de A en 2 coderingen uit het CKI te verwijderen. De vordering wordt toegewezen.

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; 5) de dupliek van Intrum; 6) de aanvullende stukken van Intrum en 7) de reactie daarop van de consument.
- 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 21 augustus 2016 is op naam van [naam 1] met Wehkamp B.V. en Wehkamp Finance B.V. (hierna gezamenlijk: Wehkamp) een Overeenkomst voor gespreid betalen afgesloten (hierna: het krediet). Het kredietlimiet is verschillende keren opgehoogd tot een totaal van € 1.003,-. Intrum Nederland B.V. (hierna: Intrum) heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals Intrum, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).
- 2.2 Op een gegeven moment zijn er betalingsachterstanden bij het krediet ontstaan. Intrum heeft de consument gewaarschuwd dat bij het achterwege blijven van betaling dit zou leiden tot een achterstandsmelding bij het BKR. Op 22 oktober 2021 heeft Intrum een achterstandscade A in het CKI laten plaatsen. Vanwege het uitblijven van betaling heeft Intrum de vordering op 23 november 2021 opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Per brief van 25 november 2021 en e-mail van 17 december 2022 heeft Intrum de consument geïnformeerd dat de vordering aan Intrum is verkocht en gecedeerd.
- 2.3 Op 14 februari 2022 heeft de consument Intrum verzocht zijn BKR-registraties te verwijderen vanwege identiteitsfraude. Op 28 november 2022 heeft de consument aangifte gedaan over identiteitsfraude. Na ontvangst van de aangifte is Intrum een fraude-onderzoek gestart. Per e-mail van 9 december 2022 heeft Intrum het beroep op identiteitsfraude afgewezen en aangegeven dat zij hem verantwoordelijk houdt voor de vordering. In haar e-mail heeft Intrum het volgende geschreven:
- “(…)
Uw fraudeclaim is afgewezen.
Ons onderzoek vertelt ons dat u in oktober 2021 contact heeft opgenomen met Tinka. B.V. vanwege uw BKR-registratie. Volgens Tinka B.V. zijn de artikelen op [adres 1] [plaatsnaam] afgeleverd. Dit is het adres waar u op dit moment woont. Dit adres staat ook op uw proces verbaal vermeld. Het account is op 21-06-2016 aangemaakt, in de bijlage ontvangt u ook het rekenoverzicht, het is een rekenoverzicht van 21-08-2016 tot 22-11-2021. De rekeningnummers waaruit de betalingen zijn geweest zijn: [nummer 1] t.n.v. [naam 2], [nummer 2] t.n.v. Hr [naam 2], [nummer 3] t.n.v. [naam 3], [nummer 4] t.n.v. [naam 4]. De vordering is in deze terecht.
“(…)”*
- 2.4 De vordering van Intrum is door de consument niet voldaan. In het CKI staat daarom geen werkelijke einddatum geregistreerd.

- 2.5 De consument heeft Intrum verschillende keren verzocht om de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen. Intrum heeft deze verzoeken 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

- 2.6 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI. De consument stelt dat er sprake is van identiteitsfraude. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.7 Ten eerste geeft de consument aan dat het krediet op 21 augustus 2016 is aangegaan door de heer [naam 1], geboren op [datum 1] 1960, wonende aan de [adres 2] te [plaatsnaam]. De consument woonde al sinds mei 2016 niet meer op dit adres.
- 2.8 Ten tweede geeft de consument aan dat de volledige naam en geboortedatum niet kloppen. De consument zijn volledige naam is [naam 2] en zijn geboortedatum is [datum 2] 1959.
- 2.9 Ten derde is ook de registratie in het CKI bij BKR niet juist. Volgens de consument kloppen ook hier zijn naam ([naam 1]), geboortedatum ([datum 1] 1960) en adressen (huidig adres [adres 2] en vorig adres [adres 3]) niet.
- 2.10 Ten vierde stelt de consument dat hij de artikelen die vermeld staan op het door Intrum op 9 december 2022 verstuurd rekeningoverzicht, nooit heeft ontvangen. Ook herkent hij zich niet in de aangekochte artikelen.
- 2.11 Ten vijfde voert de consument aan dat hij zich niet kan vinden in de suggestie van Intrum dat de betalingen zijn gedaan van rekeningnummers op naam van de consument en van een rekeningnummer op naam van de eenmanszaak waar de consument eigenaar van is geweest. Andere personen die toegang hadden tot zijn betaalrekeningen zouden deze betalingen ook gedaan kunnen hebben, aldus de consument.
- 2.12 Ten slotte wijst de consument Intrum er op dat de vordering is verjaard. Bij consumentenkoop geldt een verjaringstermijn van twee jaar. Intrum kan in dit geval geen betaling meer afdwingen.
- 2.13 De consument heeft aangifte gedaan van identiteitsfraude. Hij voelt zich niet verantwoordelijk voor de aankopen, omdat heel veel gegevens niet kloppen.

Het verweer

- 2.14 Intrum heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.15 Intrum stelt zich op het standpunt dat de consument de overeenkomst is aangegaan en dat er geen sprake is van identiteitsfraude.

Bij het aangaan van het krediet heeft de consument de naam [naam 1], geboortedatum [datum 1] 1960 en als adres [adres 2] te [plaatsnaam] opgegeven. Wehkamp heeft het krediet bij BKR laten registreren. Bij BKR werd in die tijd echter slechts één voorletter geregistreerd. Daarnaast kon BKR om technische redenen toentertijd als letter geen 'ij' maar alleen een 'y' opnemen. Dit is dan ook de reden dat als voorletter en naam [naam 1] in het CKI is vermeld. BKR heeft aan Intrum verklaard dat op basis van bij BKR beschikbare gegevens zij de registratie toen hebben gekoppeld aan [naam 2] met als geboortedatum [datum 2] 1959. De consument heeft volgens door hemzelf overgelegde stukken tot 10 mei 2016 op [adres 2] te [plaatsnaam] gewoond. Vanaf 10 mei 2016 staat de consument in de Basisregistratie Personen (hierna: BRP) ingeschreven op het adres [adres 1] te [plaatsnaam]. De bestelde goederen zijn allemaal afgeleverd op het door de consument opgegeven bezorgadres [adres 1] te [plaatsnaam]. Bovendien was er op 1 april 2016 op dit adres een bedrijf gevestigd op naam van de consument. Verder zijn er blijkens het besteloverzicht goederen retour gezonden. Daarnaast zijn er aan Wehkamp betalingen gedaan van verschillende rekeningen op naam van de consument en van een rekeningnummer op naam van zijn bedrijf. Het feit dat andere personen volgens de consument wellicht toegang hadden tot de rekeningen komt voor het risico van de consument.

- 2.16 Wat betreft het beroep op verjaring voert Intrum aan dat uit de overgelegde stukken blijkt dat de consument vele malen is aangemaand en dat de vordering telkens tijdig is gestuit. Op 23 maart 2019 heeft de consument aan Wehkamp een adreswijziging naar het adres de [adres 3] te [plaatsnaam] doorgegeven. Wehkamp heeft dit adres bij het BKR laten aanpassen. Tijdens het fraudeonderzoek bleek dat op het adres [adres 3] een opvanglocatie van het Leger des Heils was gevestigd. Om die reden is Wehkamp de consument weer op het adres [adres 2] gaan aanschrijven. Intrum heeft dan ook in alle redelijkheid kunnen aannemen dat de verzonden post de consument heeft kunnen bereiken en dat de brieven daadwerkelijk zijn aangekomen. Indien de verzonden post de consument niet zou hebben bereikt, heeft de naar [adres 2] verzonden post op basis van artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek¹ haar werking, nu het niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van het eigen handelen van de consument en dit voor zijn rekening komt, te weten het niet of niet tijdig doorgegeven van een (juiste) adreswijziging. Daarnaast is verschillende malen per e-mail contact geweest tussen de consument en Intrum. Ook heeft Intrum de consument een aantal keer per e-mail aangemaand. Daarbij merkt Intrum op, dat als er bij Intrum vanuit het systeem een e-mail wordt verzonden en de e-mail een schuldenaar niet bereikt, deze door het systeem wordt teruggestuurd. In het geval van de consument is dat niet gebeurd.
- 2.17 Verder voegt Intrum hieraan toe dat aangezien de in het geding zijnde vordering nog niet is voldaan, er door Intrum op dit moment geen belangenafweging kan worden gemaakt.

¹ Zie bijlage bij deze uitspraak.

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 te laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat Intrum dit moet laten doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Is het krediet door de consument afgesloten?

- 3.2 De consument heeft gesteld dat hij het krediet bij Wehkamp niet heeft afgesloten. Er is sprake van identiteitsfraude en reeds daarom de BKR-registraties moeten worden verwijderd. Intrum heeft zich op het standpunt gesteld dat het krediet wél door de consument is afgesloten. De omstandigheden op grond waarvan Intrum meent dat de consument het krediet heeft afgesloten, zijn opgenomen in haar e-mail van 9 december 2022 (zoals weergegeven onder 2.3).

- 3.3 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument de door Intrum gestelde omstandigheden onvoldoende weersproken. Gelet hierop is de commissie voorshands van oordeel dat het krediet wel door de consument is aangegaan. Dat maakt dat het krediet terecht in het CKI op naam van de consument is geregistreerd.

Zijn de BKR-registraties (de achterstandscore A en de bijzonderheidscode 2) technisch juist?

- 3.4 Nu de commissie van oordeel is dat de consument het krediet heeft afgesloten, dient de commissie te beoordelen of de BKR-registraties technisch juist zijn. De commissie zal hierna de juistheid van de achterstandscore A en de bijzonderheidscode 2 beoordelen.
- 3.5 De commissie stelt voorop dat Intrum op grond van het tussen haar en de BKR geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR. Zo is Intrum verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscore A gemeld.² Voordat Intrum overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is Intrum verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.³ Intrum moet ook een melding bij BKR maken als zij haar vordering heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.⁴

² Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

³ Artikel 39 lid 2 reglement CKI

⁴ Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Wat de wet bepaalt over de bewijslast

- 3.6 Voor het beoordelen van de vraag of de BKR-registraties technisch juist moet in dit geval onderzocht worden of de brieven (de vooraankondiging en de opeisingsbrief) de consument hebben bereikt. In de wet is hierover in artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek bepaald dat een tot een bepaalde persoon (in dit geval de consument) gerichte verklaring die persoon moet hebben bereikt om haar werking te hebben. Als de ontvangst wordt betwist, moet de afzender (in dit geval Intrum) bewijzen dat de verklaring door haar is verzonden naar een adres waarvan zij redelijkerwijs mocht aannemen dat de consument daar te bereiken was.⁵
- 3.7 Wat de ontvangst van de vooraankondigingsbrief betreft, overweegt de commissie als volgt. Intrum heeft de vooraankondigingsbrief verstuurd naar de [adres 2] te [plaatsnaam], het adres dat de consument heeft opgegeven bij aanvang van het krediet. De commissie is van oordeel dat Intrum er redelijkerwijs niet voetstoots van uit had mogen gaan dat de consument op het oorspronkelijk door hem opgegeven adres bereikbaar was en de vooraankondigingsbrief hem heeft bereikt. Allereerst heeft Intrum op 23 maart 2019 een adreswijziging ontvangen van de consument. Dat was volgens de commissie de eerste indicatie dat het oorspronkelijk door consument opgegeven adres niet meer klopte. Vervolgens heeft Intrum een fraudeonderzoek gedaan en bleek het nieuwe adres een opvang voor daklozen te zijn. Dat was de tweede indicatie dat de woonsituatie van consument gewijzigd was. Bovendien werden de spullen verzonden naar een ander door de consument opgegeven adres. Dat was de derde indicatie dat het oorspronkelijke adres niet meer klopte. Het had onder deze omstandigheden op de weg van Intrum gelegen nader onderzoek te doen naar het juiste adres, bijvoorbeeld door het inschakelen van een deurwaarder en/of door het laten opvragen van een uittreksel uit de BRP. Dit heeft Intrum echter nagelaten. De commissie stelt vast dat Intrum er niet in is geslaagd aan te tonen dat de vooraankondigingsbrief de consument heeft bereikt.
- 3.8 Wat de ontvangst betreft van de opeisingsbrief, overweegt de commissie als volgt. Intrum dient aan te tonen dat zij haar vordering heeft opgeëist. Dit betekent dat Intrum moet aantonen dat de brief waarin zij de vordering heeft opgeëist de consument heeft kunnen bereiken, zie hiervoor onder 3.6. Naar het oordeel van de commissie heeft Intrum dit niet aangetoond en zij heeft ook hier gelet op wat onder 3.7 is overwogen, onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat de opeisingsbrief de consument zou hebben bereikt.
- 3.9 Alles overwegende concludeert de commissie dat de BKR-registraties technisch niet juist zijn met als gevolg dat het in stand houden van de BKR-registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is. Intrum dient de BKR-registraties dan ook te laten verwijderen uit het CKI.

⁵ Zie Kifid uitspraak 2021-0019 onder 3.2 te vinden op www.kifid.nl.

- 3.10 Nu de commissie van oordeel is dat de achterstandscodes A en de bijzonderheidscode 2 moeten worden verwijderd uit het CKI, hoeft de commissie niet toe te komen aan hetgeen de consument heeft gesteld over de verjaring en in het kader van de belangenafweging heeft aangevoerd.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Intrum de achterstandscodes A en de bijzonderheidscode 2 uit het CKI moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 identicator 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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.

(...)

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:37

(...)

3. Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

(...)