Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0570

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

Datum uitspraak	5 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

BKR-coderingen. De consument vordert dat de aan zijn naam gekoppelde coderingen vroegtijdig worden verwijderd. De consument vindt dat de coderingen niet meer proportioneel zijn. Intrum betwist dit. De commissie is na weging van de belangen van partijen van oordeel dat de belangen van Intrum bij handhaving van de coderingen in dit geval niet langer zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. Dit betekent dat de vordering van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van consument; 3) het verweerschrift van Intrum; 4) de repliek van consument ; 5) de dupliek van Intrum en de door partijen na de mondelinge behandeling gewisselde correspondentie van 9 april 2024, van 16 april 2024, van 24 april 2024, van 28 april 2024 en van 29 april 2024.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Intrum waren aanwezig mevrouw [naam 1] (Complaints Officer) en mevrouw [naam 2] (Legal Counsel).

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 De consument heeft begin 2014 met (de rechtsvoorganger van) Intrum voor een auto een (zakelijk) leasecontract afgesloten voor vijf jaar met een maandtermijn van € 1.495,51. Dit krediet is op naam van de consument in het Centraal Kredietinformatiesysteem (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.

2.2 In 2016 ontstaan achterstanden in de betaling van de maandtermijnen. Nadat de auto is ingeleverd is de eindafrekening opgemaakt. De eindafrekening bedroeg € 12.724,51. De consument heeft de rechtsvoorganger van Intrum toen een betalingsvoorstel gemaild, dat niet is geaccepteerd. Daarna is de vordering verkocht en gecedeerd aan Intrum.

2.3 De consument heeft met Intrum contact onderhouden en informatie gedeeld over zijn persoonlijke situatie (echtscheiding) en zijn financiële problemen. Intrum heeft naar aanleiding hiervan op 2 januari 2018 besloten de vordering voor een periode van 12 maanden buiten invordering te stellen.

2.4 Intrum heeft op 8 februari 2019 van de gemeente Haarlem bericht ontvangen over een verzoek tot schuldhulpverlening van de consument voorzien van het verzoek opgave te doen van het openstaande saldo.

2.5 Intrum heeft op 18 maart 2019 van gemeente Haarlem een schuldbemiddelingsvoorstel ontvangen. In deze brief staat dat de totale vordering € 259.056,08 bedraagt. In deze brief staat verder dat de ex-echtgenote en de fiscus niet bereid zijn mee te werken aan een minnelijk traject.

2.6 Nadat de ex-echtgenoot het faillissement van de consument heeft aangevraagd, is de consument bij vonnis van de rechtbank per 20 augustus 2019 in staat van faillissement verklaard. Intrum heeft het van de curator ontvangen betalingsvoorstel van 6% van de openstaande vordering van € 16.361,01 tegen finale kwijting geaccepteerd. Na ontvangst van € 981,66 op 2 juli 2020 heeft Intrum de consument voor € 15.379,35 finale kwijting verleend.

2.7 Aan het op naam van de consument staande leasecontract zijn in het CKI van het BKR de volgende coderingen gekoppeld:
een 2-code per 6 juni 2016,
een 3-code per 2 juli 2020 en
een werkelijke einddatum per 2 juli 2020.

2.8 De consument en zijn partner huren vanaf 2021 een woning van de ouders van zijn partner. In door de consument overgelegde verklaring van zijn schoonouders van 10 maart 2024 staat:
"(...)
We zijn op de hoogte van het feit dat [naam consument] geen hypotheek kan aanvragen vanwege zijn BKR registraties en spreken gezamenlijk af dat zij het [de woning] in eerste instantie huren totdat zijn BKR-registraties in juli 2025 automatisch zal verdwijnen.
(...)".
Verder staat er in deze verklaring dat de schoonouders bij het opstellen van het huurcontract het uitgangspunt hanteren hun andere kinderen niet te willen benadelen.

Het is om die reden dat de kosten die voortvloeien uit de gewijzigde fiscale wetgeving voor huiseigenaren met een tweede woning zullen moeten verhalen op de consument en hun dochter, aldus de schoonouders in deze verklaring.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt over de aan zijn naam gekoppelde coderingen en vordert dat deze vroegtijdig worden verwijderd. De consument draagt hiervoor de volgende argumenten aan.

2.10 De reden voor het ontstaan van de coderingen is terug te voeren op een moeizame (v)echtscheiding. Tot die echtscheiding waren er geen betalingsproblemen. Vanwege de echtscheiding heeft de consument de voormalige echtelijke woning verlaten met dubbele woonlasten als gevolg. Vanwege deze dubbele lasten en het verlies van een belangrijke opdrachtgever, waarvoor de consument zijn ex-partner verantwoordelijk houdt, kon hij zijn verplichtingen niet meer nakomen. Gelet op dit alles besloot de consument met zijn onderneming te stoppen en is hij vanaf 2016 in loondienst gaan werken.

2.11 De consument merkt op dat in 2020 (in welk jaar de afkoopsom is betaald) de vordering nagenoeg was afbetaald als Intrum de door hem in 2016 aangeboden betalingsregeling had geaccepteerd. Het was echter de keuze van Intrum om dat betalingsvoorstel niet te accepteren.

2.12 De coderingen belemmeren de consument en zijn huidige partner in het verkrijgen van een hypothecaire financiering. De consument huurt vanaf 1 januari 2021 met zijn partner een woning van zijn schoonouders. In de huurovereenkomst is de huurtermijn op 5 jaar bepaald waarmee rekening is gehouden met de bewaartermijn van 5 jaar. Het was de bedoeling dat na ommekomst van deze huurtermijn de consument en zijn partner een hypothecaire financiering zouden gaan aanvragen om de woning van de schoonouders te kopen. De schoonouders komen echter voor hoge kosten te staan, vanwege gewijzigde fiscale regels over huurinkomsten van tweede woningen. De fiscaal adviseur van de schoonouders van de consument heeft geschreven dat de uiteindelijke kostenpost nog niet exact is te bepalen maar voor 2023 mogelijk rond de € 16.900,- kan bedragen.

2.13 Dat de consument en zijn partner deze kosten voor hun rekening moeten nemen is logisch en volgt ook uit de van zijn schoonouders afkomstige verklaring, aldus de consument. Het is dan ook om die reden dat hij belang heeft bij het verkorten van de bewaartermijn. De consument zal dan namelijk wel in staat zijn een hypothecaire geldlening te verkrijgen, zoals ook zijn hypotheekadviseur toelichtte in een in deze procedure overgelegde “verklaring aankoopmogelijkheden”.

2.14 De consument merkte op dat hij en zijn partner de gehuurde woning inderdaad onder de marktwaarde kunnen kopen maar de stelling van Intrum dat dit risico’s met zich mee zou brengen, hen zeer verbaast. Dit omdat een ieder kan begrijpen dat de banken dan minder risico lopen omdat de hypotheek lager is dan de waarde van het huis.

Daarbij is van onderhuur geen sprake; het gaat om verhuur van slaapkamers aan toeristen voor maximaal twee weken.

2.15 De consument is verder van mening dat hij al vanaf 2016 beschermd wordt tegen de financiële sector zoals beschreven is in het Algemeen Reglement van het CKI. Feitelijk zit de consument vanaf 2016 *'financieel al gevangen',* toen hij probeerde in een WSNP-traject te komen. En vanaf 2019 is hij persoonlijk failliet verklaard. Afgezien daarvan vindt de consument dat voor het bepalen van de bewaartermijn van 5 jaar niet 2020 als startdatum moet worden genomen maar 2016.

2.16 De consument vindt voorts dat Intrum niet toelicht waarom haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder moeten wegen dan zijn belangen bij verwijdering ervan. De consument vindt ook dat Intrum zich alleen richt op het verleden zonder zich rekenschap te geven van het feit dat zijn financiële situatie vanaf 2020 stabiel is, vanaf september 2020 voert hij (wederom) een eigen onderneming. Intrum kan de financiële stabiliteit afleiden uit de informatie die hij ter ondersteuning van zijn verwijderingsverzoek toestuurde zoals prognosecijfers over 2023 van zijn onderneming, de jaarcijfers en aangifte inkomsten-belasting 2022, 2021 en 2020. Daarnaast heeft consument afschriften van de zakelijke rekening toegestuurd waaruit is af te leiden dat de onderneming over een buffer beschikt. Verder heeft de consument de IB-aangiftes 2020, 2021 en 2022 van zijn partner toegestuurd en salarisspecificaties van haar waaronder een loonstrook waarop haar hogere salaris ingaande per september 2023 staat. Ook heeft de consument prognosecijfers over 2023 ingestuurd van de B&B die zijn partner vanuit de gehuurde woning drijft. Voorts heeft de consument bij zijn verwijderingsverzoek in 2023 bankafschriften van zijn bankrekening en van de bankrekening van zijn partner ingestuurd om aan te tonen dat van onverantwoorde uitgaven of schulden geen sprake is. Tot slot heeft de consument opgemerkt over eigen middelen te beschikken waarvan hij een overzicht instuurde.

Het verweer

2.17 Intrum vindt dat de coderingen niet vroegtijdig moeten worden verwijderd en heeft daartoe het navolgende aangevoerd. Intrum merkt op dat registraties in het CKI plaatsvinden in het belang van consumenten en van de maatschappij in het algemeen. Wat het afwegen van deze belangen betreft merkt Intrum op dat de consument zijn schuldenlast uiteindelijk heeft kunnen oplossen na faillissement door middel van een akkoord in 2020 op welk moment de bewaartermijn van 5 jaar is ingegaan. De stelling van de consument dat van een eerdere datum moet worden uitgegaan gaat niet op omdat het Algemeen Reglement CKI daarvoor geen steun biedt, een definitief akkoord is pas in 2020 met de schuldeisers getroffen. Omdat de schuldeisers toen een aanzienlijk deel van hun (hoge) vordering op de consument hebben kwijtgescholden, dienen de coderingen niet vroegtijdig te worden verwijderd, dit alles volgens Intrum.

2.18 Over de stelling van de consument dat als Intrum in 2016 akkoord was gegaan met de toen door hem voorgestelde betalingsregeling het volledige bedrag in 2020 al was ingelost, merkt Intrum het volgende op. De door de consument voorgestelde betalingsregeling is aan de oorspronkelijke schuldeiser voorgelegd en daarmee vóór het cederen van de vordering aan Intrum. Die schuldeiser is destijds niet akkoord gegaan met de door de consument voorgestelde regeling en adviseerde hem met Intrum een langlopende regeling te treffen. De nadien van de consument ontvangen berichten hielden geen verzoek tot het treffen van een regeling in, aldus Intrum.

2.19 Intrum wijst erop dat uit de verklaring omtrent de aankoopmogelijkheden volgt dat er geen financiering wordt verstrekt omdat er meerdere coderingen zijn. De in het geding zijnde codering is niet de enige oorzaak voor de afwijzing aldus Intrum. Voorts merkt Intrum op dat de aankoop van de woning van de schoonouders tot nieuwe financiële risico's kan leiden zoals fiscale problemen als de woning tegen een aanzienlijk lager bedrag dan de geschatte waarde wordt gekocht. Bovendien gaan de meeste geldverstrekkers niet akkoord met onderhuur, aldus Intrum.

2.20 Over de door de consument overgelegde informatie over de extra kosten die zijn schoonouders op hem en zijn partner moeten verhalen, merkt Intrum op dat de hoogte van die (totale) kosten niet vaststaat maar veel lager zullen uitvallen, mogelijk € 6.696,56. En voorts dat uit de verklaring van de schoonouders blijkt dat ze het *voornemen* hebben de extra kosten op de consument en zijn partner te verhalen. Niet is gebleken dat de consument die kosten daadwerkelijk heeft gemaakt. Afgaande op de thans overgelegde informatie bestaat over de feitelijke kosten tot juli 2025 dus geen duidelijkheid, dit alles volgens Intrum.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of Intrum de coderingen vroegtijdig moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat Intrum hiertoe is gehouden en licht dit als volgt toe.

Ingangsdatum bewaartermijn

3.2 Met Intrum is de commissie van oordeel dat de ingangsdatum van de bewaartermijn is ingegaan op het moment van de betaling tegen finale kwijting en daarmee op 2 juli 2020. Al hetgeen door de consument hiertegen is ingebracht wordt gepasseerd omdat het Algemeen Reglement CKI daarvoor geen basis biedt. Dit neemt niet weg dat de commissie begrijpt dat de consument geruime tijd de tering naar de nering heeft moeten zetten.

3.3 Voor het overige is niet gesteld of gebleken dat de coderingen technisch niet juist zijn. Dit leidt ertoe dat de commissie vervolgens zal onderzoeken of de coderingen na afweging van de wederzijdse belangen vroegtijdig moeten worden verwijderd.

Juridisch kader belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De 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 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 coderingen 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.

3.6 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 registratie in stand dient 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.

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de coderingen en anderzijds het belang van consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 Anders dan de consument stelt, heeft Intrum haar belangen wel gemotiveerd en afgewogen tegen de belangen van de consument, zie hiervoor onder 2.17 tot en met 2.20. De commissie is echter van oordeel dat het belang van Intrum bij handhaving van de coderingen in dit geval niet zwaarder weegt dan het belang van de consument om nu een hypothecaire financiering af te sluiten. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.

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

3.9 Over de achtergrond van de financiële problemen merkt de commissie op dat zij begrijpt dat deze mede zijn veroorzaakt door de echtscheiding maar dat dergelijke problematiek, hoe vervelend ook, binnen de risicosfeer van de consument valt.

3.10 De commissie stelt vast dat Intrum de stelling van de consument over de betalingsregeling gemotiveerd heeft weersproken, zie hiervoor onder 2.17.

3.11 De commissie is van oordeel dat de consument zijn belang afdoende heeft aangetoond en licht dit toe als volgt. Partijen hebben zich uitgelaten over de hoogte van de kosten als gevolg van de fiscale wetswijziging. Intrum is daarbij kort gezegd van mening dat de hoogte van deze kosten niet vaststaat, uit de overgelegde stukken slechts volgt dat de schoonouders voornemens zijn de kosten op de consument en zijn partner te verhalen en deze kosten niet daadwerkelijk zijn gemaakt. Los hiervan is de commissie van oordeel dat de consument hiermee wel zijn belang bij vroegtijdige verwijdering van de coderingen heeft aangetoond. Vanwege de wetswijziging, waarmee geen rekening kon worden gehouden toen de huurovereenkomst werd gesloten, hebben de schoonouders te maken gekregen met een extra fiscale kostenpost. Dat de kosten nog niet daadwerkelijk zijn betaald ligt in dit geval voor de hand omdat de fiscale aanslagen nog moeten worden opgelegd. Naar het oordeel van de commissie is voldoende aannemelijk geworden dat de schoonouders de fiscale kostenpost op de consument en hun dochter zouden kunnen verhalen, zie hiervoor onder 2.8. Dat, zoals door Intrum is gesteld, nog een andere codering aan de naam van de consument is gekoppeld, is juist. De consument heeft die kwestie ook aan de commissie ter beoordeling voorgelegd.

3.12 Nu voor de commissie vaststaat dat de consument een voldoende belang heeft, dient beoordeeld te worden of de consument inmiddels financieel duurzaam stabiel is. Daarover overweegt de commissie als volgt. Vanaf 2020 is de consument doende met het opbouwen van financiële stabiliteit in welk verband hij onderliggende gedetailleerde gegevens van zijn bedrijf, van hem privé en van zijn partner heeft overgelegd. De commissie is van oordeel dat hij daarmee zijn financiële stabiliteit voldoende heeft onderbouwd. De commissie stelt daarbij vast dat Intrum de stelling van de consument over zijn financiële stabiliteit niet of onvoldoende heeft weersproken. Voor de commissie is door de door de consument ingebrachte stukken voldoende komen vast te staan dat het de consument is gelukt om financiële stabiliteit op te bouwen. Het is een feit dat dat mede een gevolg is van de forse afboekingen die door de schuldeisers zijn gedaan, maar niet is gesteld of gebleken dat de consument sindsdien nieuwe schulden is aangegaan of thans nog met een problematische schuldensituatie kampt. Daarnaast staat vast dat van de bewaartermijn van 5 jaar inmiddels 4 jaren zijn verstreken.

3.13 Gelet op het belang van de consument, zijn financiële stabiliteit en het feit dat reeds 4 jaar van de bewaartermijn is verstreken is de commissie van oordeel dat de belangenafweging in het voordeel van de consument moet uitvallen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Intrum de aan de naam van de consument in het CKI gekoppelde coderingen laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

- wijst het meer of anders gevorderde 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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