Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0582

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	17 juni 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. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Intrum; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Intrum.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument en Intrum hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2012 heeft een rechtsvoorganger van Intrum de consument een doorlopend krediet verstrekt. Deze rechtsvoorganger heeft in 2020 een bijzonderheidscode 2 (opeising) op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem van Stichting Bureau Krediet Registratie laten registreren. Daarna heeft deze rechtsvoorganger het krediet aan Intrum overgedragen. Nadat de consument een wettelijk schuldsaneringstraject (Wsnp) heeft doorlopen, heeft Intrum in 2024 een bijzonderheidscode 3 (afboeking) op zijn naam laten registreren. De consument vordert verwijdering van alle negatieve registraties op zijn naam, omdat hij deze disproportioneel vindt. Intrum neemt het standpunt in dat de registraties proportioneel zijn. De commissie oordeelt dat de registraties op dit moment nog proportioneel zijn en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De commissie moet een belangenafweging maken

3.1 De commissie zal op basis van de Algemene verordening gegevensbescherming een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van Intrum bij handhaving van de negatieve registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[1]

3.2 De negatieve registraties zijn op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming 'verwerkingen van persoonsgegevens'.[2] Intrum is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[3] De rechtmatigheid van de negatieve registraties op naam van de consument berust op deze grondslag ('gerechtvaardigd belang').[4]

3.3 De betrokkene (de consument) heeft echter 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 grond van een 'gerechtvaardigd belang'.[5] De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[6]

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.4 De commissie is van oordeel dat Intrum voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de negatieve registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten.

---

[1] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Zie de bijlage bij deze uitspraak. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.
[3] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[4] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 21 lid 1 AVG.
[6] Artikel 17 lid 1 en onder c AVG.

Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.5 Wat in het voordeel van de consument pleit, is dat het de commissie niet is gebleken dat hij op dit moment (nieuwe) betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert. Van belang daarbij is dat uit het overzicht uit het Centraal Krediet Informatiesysteem dat de consument over heeft gelegd, blijkt dat de drie kredieten die hij op zijn naam heeft staan alle drie zijn voorzien van een werkelijke einddatum (23 april 2024 dan wel 29 mei 2024).

3.6 Wat voor de commissie echter in het nadeel van de consument meeweegt, is het volgende. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de negatieve registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument te maken heeft gehad met een langdurige problematische schuldsituatie die uiteindelijk heeft geleid tot schuldhulpverlening en een wettelijke schuld-saneringsregeling. Intrum beschrijft dat in haar verweerschrift en de consument licht dat uitgebreid toe in het klachtformulier met bijlagen en in zijn repliek. De consument stelt dat zijn ex-partner de schulden heeft veroorzaakt. Dat is natuurlijk heel vervelend, maar dat maakt niet dat sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Alhoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke periode van de consument en de omstandigheden die daaraan ten grondslag liggen, valt dit in zijn eigen risicosfeer.

3.7 Wat ook in het nadeel van de consument meeweegt, is dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment *duurzaam* stabiel is. Uit de werkgeversverklaring van 28 juli 2025 die de consument in het geding heeft gebracht, blijkt weliswaar dat zijn arbeidsovereenkomst bij gelijkblijvend functioneren zal worden opgevolgd door een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en in zijn repliek verklaart de consument dat zijn arbeidsovereenkomst stilzwijgend is verlengd. Naar het oordeel van de commissie kan vanwege de startdatum van de arbeidsovereenkomst van de consument (25 maart 2025) echter niet de conclusie worden getrokken dat zijn financiële situatie duurzaam stabiel is. Daarvoor is het dienstverband te kort geleden aangegaan.

3.8 Wat voor de commissie verder in het nadeel van de consument meeweegt, is dat het incasso-traject lang heeft geduurd en dat zijn schuldeisers uiteindelijk een groot deel van hun vorderingen hebben moeten afboeken. De verbeterde financiële situatie van de consument is daarmee grotendeels het gevolg van het feit dat zijn schuldeisers een aanzienlijk deel van hun vordering hebben moeten afboeken.

3.9 Ook het volgende is voor de commissie van belang. De werkelijke einddatum van het krediet is van 24 april 2024. Dit betekent dat van de bewaartermijn van vijf jaar twee jaar is verstreken.

Daarmee komt in dit geval een verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties te vroeg. Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen potentiële kredietverstrekkers nog langer op de hoogte te zijn van zijn betaalhistorie.

3.10 De overige argumenten die de consument aanvoert, waaronder de wens om met zijn huidige partner een huis te kopen, zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende (schrijnende) feiten en omstandigheden om de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel te kunnen laten uitvallen. De commissie wijst er wel op dat als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er dan geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument dan (nog) financieel stabiel is, Intrum bij een nieuw verzoek van de consument mogelijk een andere afweging zal maken.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat Intrum de negatieve registraties op naam van de consument op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen.

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 zes 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 twee 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 twee 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

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.

(...)