Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0522

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

Datum uitspraak	21 juni 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 klaagt erover dat Intrum de aan zijn naam gekoppelde negatieve registraties in het CKI niet vroegtijdig wil verwijderen. Volgens de consument zijn deze registraties disproportioneel. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat het belang van Intrum zwaarder weegt dan het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek 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 5 september 2014 heeft de consument bij Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) een overeenkomst voor gespreid betalen afgesloten voor een bedrag van € 1.143,- (hierna: het krediet). Deze overeenkomst is geregistreerd bij het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

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

2.2 Op 11 januari 2015 en 2 maart 2015 is het krediet door middel van nieuwe overeenkomsten voor gespreid betalen opgehoogd met een kredietlimiet van totaal respectievelijk € 1.733,- en € 2.287,-.

2.3 Vervolgens ontstond een achterstand in de betalingen op het krediet. Bij brief van 12 april 2019 heeft Wehkamp de consument erop gewezen dat bij achterwege blijven van betaling, Wehkamp genoodzaakt is dit te melden bij BKR. Vanwege het uitblijven van betaling heeft Wehkamp op 23 april 2019 een achterstandscode A laten registreren in het CKI van BKR. Daarna is de gehele vordering opgeëist en heeft Wehkamp per 14 mei 2019 een bijzonderheidscode 2 (opeising) laten registreren in het CKI van BKR.

2.4 Medio mei 2019 is de vordering verkocht en gecedeerd aan Intrum en is Intrum rechthebbende geworden op de betreffende vordering.

2.5 In 2019 heeft de consument een beroep gedaan op de Wet gemeentelijke schuldhulp-verlening. Op 20 mei 2019 heeft Intrum een brief van PLANgroep [plaatsnaam] (hierna: PLANgroep) ontvangen, waarin werd meegedeeld dat PLANgroep een schuldregeling in behandeling had van de consument. Op 20 november 2019 heeft PLANgroep aan Intrum een voorstel gedaan tegen finale kwijting op basis van een prognose van de afkoopsom. Op 13 januari 2020 is Intrum akkoord gegaan met dit voorstel. De laatste betaling door de consument heeft op 14 november 2022 plaatsgevonden. Intrum heeft een bedrag van € 1.856,42 afgeboekt en per die datum een bijzonderheidscode 3 (afboeking van een bedrag van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum (14 november 2022) in het CKI laten registreren, waarna de bewaartermijn van vijf jaar is aangevangen.

2.6 De consument heeft aan Intrum gevraagd de negatieve registraties (hierna: registraties) op zijn naam 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

2.7 De consument vordert verwijdering van de registraties in het CKI. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.8 De consument wil graag een nieuwe auto kopen. Zijn huidige auto is twaalf jaar oud en hoognodig aan vervanging toe. In verband met ploegendiensten en onregelmatige werktijden van hem en zijn partner is een auto hoognodig om naar hun werk te kunnen reizen.

Daarnaast wil de consument of graag kleiner gaan wonen omdat één van zijn kinderen uit huis is gegaan of zijn huidige woning duurzaam verbouwen. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een lening die hij dringend nodig heeft voor de aanschaf van een auto en daarnaast voor de aankoop van een kleinere woning of voor een duurzame verbouwing van zijn huidige woning.

2.9 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2018 is de consument gescheiden. De consument heeft toen met zijn ex-partner mondelinge betalingsafspraken gemaakt onder andere over de betaling van het krediet. De ex-partner is deze afspraken echter niet nagekomen. Uiteindelijk heeft dit voor de consument geleid tot loonbeslag met als gevolg grote financiële problemen. Door de scheiding was de consument genoodzaakt een woning te huren. Omdat hij niet in aanmerking kwam voor huursubsidie en de woningbouwverenigingen hem niet konden helpen aan een goedkope huurwoning, woont hij sindsdien in een woning met hoge huurlasten. Om zijn betalings-problemen op te lossen, heeft de consument hulp gezocht bij de gemeente. In 2019 is hij gestart met een schuldhulpverleningstraject. In november 2022 heeft hij dit traject succesvol afgerond.

2.10 De consument stelt dat hij en zijn huidige partner op dit moment beide een bovenmodaal inkomen hebben en geen schulden. Hij is een hardwerkende man en heeft een goede les geleerd. Hij zal nooit meer afspraken maken zonder dit op papier vast te leggen. De consument vindt het niet terecht dat hij sinds het begin van het schuldhulpverleningstraject in 2019 acht jaar moet wachten om een lening te kunnen afsluiten om een nieuwe start te kunnen maken.

Het verweer

2.11 Intrum heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Intrum de registraties moet laten verwijderen uit het CKI van BKR. De commissie is van oordeel dat Intrum de registraties nu niet hoeft te verwijderen en zal dat hierna toelichten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de 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 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 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 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 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.

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

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties staan hiervoor genoemd onder 2.8 tot en met 2.10.

3.8 Intrum acht het in het belang van de consument om tegen overkreditering beschermd te worden. Daarnaast acht Intrum het in het belang van de kredietverstrekkers dat zij bij het verstrekken van een nieuw krediet een zorgvuldige afweging kunnen maken om het krediet al dan niet te verstrekken.

---

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

Intrum heeft toegelicht dat zij bij de belangenafweging enerzijds oog heeft voor het belang van de maatschappij, die verlangt dat de financiële sector haar zorgplicht uitoefent en zo problematische schulden en overkreditering probeert te voorkomen en anderzijds oog heeft voor het belang van de consument bij verwijdering van de registraties.

3.9 De consument heeft het schuldhulpverleningstraject succesvol afgerond. Daar staat tegenover dat schuldeisers een aanzienlijk deel van hun (hoge) vorderingen hebben kwijtgescholden. Intrum benadrukt hierbij dat de consument nog maar recent het schuldhulpverleningstraject heeft afgerond en Intrum finale kwijting heeft verleend voor een bedrag van € 1.856,42, zijnde 20,22% van de gehele vordering.

3.10 De consument stelt een groot belang te hebben bij verwijdering van de 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 registraties geen enkel krediet kan afsluiten. Tot slot heeft de consument de noodzaak van een (nieuw) krediet niet aangetoond. Intrum begrijpt dat de consument hinder ondervindt van de registraties, maar ziet op grond van de argumenten die hij heeft aangevoerd, geen reden om de registraties te verwijderen.

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

3.12 De 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 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 schuldhulpverleningstraject uiteindelijk succesvol heeft afgerond. In het nadeel van de consument weegt dat hier sprake is van een langdurige schuldensituatie. 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 schuldhulpverleningstraject pas in november 2022 afgerond. De bewaarperiode is er juist voor de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven.

3.13 Ten slotte heeft de consument onvoldoende aangetoond dat de noodzaak van het kopen van een auto op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Ook voor wat betreft het aankopen van een kleinere woning of verbouwing van de huidige woning is voor de commissie niet vast komen te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument zodanig schrijnend is dat hij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.14 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de 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 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 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

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 vier (4) weken 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.

(...)