

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-922  
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 3 augustus 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Datum uitspraak	: 13 november 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

## **Samenvatting**

Consument heeft Intrum, na aflossing van zijn gehele doorlopend krediet, op grond van de AVG verzocht zijn persoonsgegevens te verwijderen. Intrum heeft verzocht om een toelichting op dit verzoek, zodat zij de belangen van Consument kan afwegen tegen haar eigen belangen en kan bepalen of zij aan het verzoek kan voldoen. Consument heeft de verzochte toelichting niet verstrekt en heeft zich slechts op het standpunt gesteld dat Intrum aan de wet dient te voldoen. Intrum heeft betoogd dat zij belang heeft bij behoud van de gegevens tot een periode van vijf jaar na de aflossing van het doorlopend krediet. De Commissie oordeelt dat Intrum voldoende belangen heeft om de gegevens van Consument te behouden. Het is aan Consument om aan te tonen dat zijn belangen zwaarder wegen. Nu hij hieraan niet heeft voldaan, oordeelt de Commissie dat de klacht ongegrond is en dat zijn vordering wordt afgewezen.

## **1. De procedure**

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) de klacht van Consument; 2) het verweerschrift van Intrum en 3) de repliek van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit houdt in dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar er dus niet aan kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Gebeurtenissen die tot de klacht hebben geleid*

- 2.1 Consument heeft op 7 juli 2006 gezamenlijk met zijn partner een doorlopend krediet bij een kredietverstrekker afgesloten.
- 2.2 Op 1 september 2018 heeft Intrum het doorlopend krediet van de kredietverstrekker overgekocht.

Op 10 december 2018 heeft Intrum Consument geïnformeerd dat het met de kredietverstrekker overeengekomen termijnbedrag vanaf 1 januari 2019 aan Intrum voldaan dient te worden.

2.3 Consument heeft op 17 juli 2020 het gehele doorlopend krediet afgelost. Naar aanleiding van deze aflossing heeft hij op 29 juli 2020 met verwijzing naar de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) een verzoek tot verwijdering van zijn persoonsgegevens ingediend bij Intrum.

2.4 Intrum heeft Consument op 30 juli 2020 als volgt bericht:

*“Naar aanleiding van uw verzoek om uw gegevens uit ons bestand te verwijderen kunnen wij u melden dat wij uw persoonsgegevens vijf jaar na het sluiten van het dossier zullen verwijderen. Het is voor ons van belang is om ook na het sluiten van het dossier deze informatie nog te kunnen raadplegen. Mochten er bijvoorbeeld achteraf nog vragen zijn over de communicatie of de grondslag van de vordering dan is het van belang om over de complete informatie in het dossier te kunnen beschikken en dienen we het dossier te linken aan de juiste persoon. (...)”*

2.5 Intrum heeft Consument op 31 juli 2020 als volgt bericht:

*“Als incassobureau heeft Intrum een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van uw persoonsgegevens ten behoeve van het incasseren van de, inmiddels door u betaalde, vordering. Om te beoordelen in hoeverre uw beroep op gegevenswissing gerechtvaardigd is, is het van belang om mee te wegen in hoeverre sprake is van een situatie waarin Intrum de betreffende gegevens niet meer nodig heeft voor het doel waarvoor Intrum deze gegevens oorspronkelijk heeft verzameld of verwerkt.*

*Zoals we in onze eerdere reactie hebben toegelicht, is het voor Intrum van belang om ook na het sluiten van het dossier deze informatie nog te kunnen raadplegen. Intrum heeft als verwerkingsverantwoordelijke een gerechtvaardigd belang bij het bewaren van uw gegevens gedurende een periode van 5 jaar na sluiten van uw dossier. Hieronder lichten wij kort toe wat wij verstaan onder het gerechtvaardigd belang van Intrum.*

*Het gerechtvaardigd belang van Intrum:*

- *Intrum heeft een gerechtvaardigd belang bij het verwerken van gegevens voor incassodoeleinden;*
- *om haar incassoprocessen zo goed mogelijk in te richten analyseert Intrum, ook na sluiting van het dossier, de data om daarmee haar interne bedrijfsprocessen te verbeteren, alsmede doelmatiger en efficiënter te kunnen werken. Voor het uitvoeren van betrouwbare analyses zijn ook data van gesloten dossiers noodzakelijk;*
- *als gecertificeerd incassobureau draagt Intrum bij aan het algemeen belang, namelijk: het oplossen van problematische schuldensituaties, het voorkomen van overcreditering en het waarborgen van een stabiele financiële positie van bedrijven.*

*Intrum biedt daarbij de volgende waarborgen:*

- *data worden alleen voor Intrums interne doeleinden gebruikt;*
- *de dataverwerking leidt niet tot nadelige gevolgen voor betrokkene;*
- *Intrum heeft haar data, processen en systemen in lijn met de AVG beveiligd.*

*Op basis van de AVG (art 6 lid 1 sub f) is Intrum verplicht een belangenafweging maken tussen uw belang om uw gegevens verwijderd te krijgen en het gerechtvaardigde belang van Intrum om de gegevens nog 5 jaar te bewaren. Hierboven hebben wij het gerechtvaardigd belang van Intrum toegelicht.*

*Om tot een goede belangenafweging te kunnen komen verzoeken wij u toe te lichten in hoeverre er naar uw idee sprake is van verstreckende nadelige gevolgen voor uw persoonlijke levenssfeer. Op basis van uw toelichting zullen wij een belangenafweging toepassen waarna we tot een weloverwogen besluit kunnen komen inzake uw verzoek tot gegevenswissing.*

*(...)”*

- 2.6 Consument heeft niet op het verzoek om een toelichting gereageerd en heeft zijn klacht aan het Kifid voorgelegd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 Consument heeft gesteld dat Intrum dient te voldoen aan de AVG en dat zij niet boven de wet staat. Consument vordert dat Intrum per direct zijn persoonsgegevens uit al haar systemen verwijdert.

#### *Het verweer van Intrum*

- 2.8 Intrum heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van Consument verweerd. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Formeel verweer*

- 3.1 Het meest verstreckende verweer van Intrum is dat Kifid de klacht niet in behandeling had mogen nemen. Intrum heeft hierbij verwezen naar artikel 3.1 van het Reglement, waarin is bepaald dat de interne klachtenprocedure bij een financieel dienstverlener geheel doorlopen moet zijn. Nu Consument niet op het verzoek om een toelichting heeft gereageerd en Intrum het vermoeden heeft dat hij de brief niet geheel of niet goed heeft gelezen, heeft Intrum zich op het standpunt gesteld dat zij nog steeds de toegezegde belangenafweging kan maken.
- 3.2 De Commissie stelt op grond van de repliek van Consument vast dat hij niet voornemens is de door Intrum verzochte toelichting te geven. Consument heeft bij repliek zijn klacht herhaald en zich op het standpunt gesteld dat Intrum simpelweg aan de AVG dient te voldoen en zijn persoonsgegevens per direct dient te verwijderen.
- 3.3 De Commissie is dan ook van oordeel dat voortzetting van de interne klachtenprocedure niet tot een oplossing van het geschil zal leiden en alleen onnodige vertraging en frustratie zal opleveren. Consument heeft zijn klacht aan Kifid voorgelegd. De Commissie zal daarom in het navolgende de klacht inhoudelijk behandelen.

*Inhoudelijke beoordeling van de klacht*

- 3.4 Consument heeft op 29 juli 2020, met verwijzing naar de AVG, Intrum verzocht zijn persoonsgegevens per direct te verwijderen. Intrum heeft daarop gereageerd als vermeld onder 2.4 en 2.5 van deze uitspraak.
- 3.5 De Commissie begrijpt het verzoek van Consument tot verwijdering van zijn gegevens als een verzoek op grond van artikel 17 lid 1 sub a van de AVG (zie de bijlage bij deze uitspraak). In dit artikel is, kort gezegd, bepaald dat de betrokkene (Consument) recht heeft op verwijdering van zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging door de verweringsverantwoordelijke (Intrum), *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; (...).* Naar de Commissie het begrijpt, betoogt Intrum dat Consument geen beroep kan doen op artikel 17 lid 1 sub a AVG, omdat Intrum de persoonsgegevens nog nodig heeft en deze daarom nog niet kan verwijderen. Intrum heeft hierbij benadrukt dat zij een belangenafweging als bedoeld in artikel 6 lid 1 onder f) AVG (zie bijlage bij deze uitspraak) wenst te maken. Indien het belang van Consument prevaleert boven het belang van Intrum, dan is Intrum alsnog bereid de gegevens te verwijderen. Voor de belangenafweging is echter wel vereist dat Intrum weet wat de belangen van Consument zijn.
- 3.6 De Commissie merkt op dat, anders dan Consument heeft gesteld, het doen van een verzoek tot verwijdering van persoonsgegevens niet per definitie inhoudt dat degene aan wie dit verzoek is gericht te allen tijde aan dit verzoek hoeft te voldoen. Een voorwaarde is bijvoorbeeld dat de persoonsgegevens niet langer nodig zijn voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins zijn verwerkt (artikel 17 lid 1 sub a AVG).
- 3.7 De Commissie overweegt voorts dat ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten -bij voldoende betwisting door de wederpartij- haar stellingen in beginsel moet bewijzen, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast volgt. De Commissie oordeelt dat het overeenkomstig artikel 150 Rv aan Consument is om feiten en omstandigheden te stellen en, bij gemotiveerde betwisting, te bewijzen waaruit volgt dat hij ten aanzien van de persoonsgegevens waarvan hij verwijdering verzoekt, voldaan is aan de voorwaarden van artikel 17 lid 1 sub a AVG.
- 3.8 Kort samengevat houdt het voorgaande in dat het uitgangspunt dient te zijn dat Intrum de persoonsgegevens van Consument niet hoeft te verwijderen zolang zij deze nog nodig heeft. Intrum heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij de gegevens nog nodig heeft. Het is aan Consument om aan te tonen dat Intrum geen gerechtvaardigd belang heeft bij behoud van de gegevens. De Commissie stelt vast dat Consument in zijn correspondentie met Intrum, bij het indienen van de klacht bij Kifid en bij repliek geen toelichting heeft gegeven op zijn verzoek.

Consument heeft dus niet aangegeven wat zijn belang is bij het verwijderen van de gegevens. Hierdoor is niet komen vast te staan dat het verzoek van Consument aan de vereisten van artikel 17 lid 1 sub a AVG voldoet.

#### Conclusie

3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat Intrum het verzoek van Consument tot verwijdering van zijn persoonsgegevens terecht heeft afgewezen, nu niet is komen vast te staan dat het verzoek aan de eisen van artikel 17 lid 1 sub a AVG voldoet. Dit leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

#### 4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **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.*

2. De lidstaten kunnen specifiekere bepalingen handhaven of invoeren ter aanpassing van de manier waarop de regels van deze verordening met betrekking tot de verwerking met het oog op de naleving van lid 1, punten c) en e), worden toegepast; hiertoe kunnen zij een nadere omschrijving geven van specifieke voorschriften voor de verwerking en andere maatregelen om een rechtmatige en behoorlijke verwerking te waarborgen, ook voor andere specifieke verwerkingssituaties als bedoeld in hoofdstuk IX.

3. De rechtsgrond voor de in lid 1, punten c) en e), bedoelde verwerking moet worden vastgesteld bij:

- a. Unierecht; of
- b. lidstatelijk recht dat op de verwerkingsverantwoordelijke van toepassing is.

*Het doel van de verwerking wordt in die rechtsgrond vastgesteld of is met betrekking tot de in lid 1, punt e), bedoelde verwerking noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of voor de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is verleend. Die rechtsgrond kan specifieke bepalingen bevatten om de toepassing van de regels van deze verordening aan te passen, met inbegrip van de algemene voorwaarden inzake de rechtmatigheid van verwerking door de verwerkingsverantwoordelijke; de types verwerkte gegevens; de betrokkenen; de entiteiten waaraan en de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens mogen worden verstrekt; de doelbinding; de opslagperioden; en de verwerkingsactiviteiten en -procedures, waaronder maatregelen om te zorgen voor een rechtmatige en behoorlijke verwerking, zoals die voor andere specifieke verwerkingssituaties als bedoeld in hoofdstuk IX. Het Unierecht of het lidstatelijke recht moet beantwoorden aan een doelstelling van algemeen belang en moet evenredig zijn met het nagestreefde gerechtvaardigde doel.*

4. Wanneer de verwerking voor een ander doel dan dat waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld niet berust op toestemming van de betrokkene of op een Unierechtelijke bepaling of een lidstaatrechtelijke bepaling die in een democratische samenleving een noodzakelijke en evenredige maatregel vormt ter waarborging van de in artikel 23, lid 1, bedoelde doelstellingen houdt de verwerkingsverantwoordelijke bij de beoordeling van de vraag of de verwerking voor een ander doel verenigbaar is met het doel waarvoor de persoonsgegevens aanvankelijk zijn verzameld onder meer rekening met:
  - a. ieder verband tussen de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens zijn verzameld, en de doeleinden van de voorgenomen verdere verwerking;
  - b. het kader waarin de persoonsgegevens zijn verzameld, met name wat de verhouding tussen de betrokkenen en de verwerkingsverantwoordelijke betreft;
  - c. de aard van de persoonsgegevens, met name of bijzondere categorieën van persoonsgegevens worden verwerkt, overeenkomstig artikel 9, en of persoonsgegevens over strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten worden verwerkt, overeenkomstig artikel 10;
  - d. de mogelijke gevolgen van de voorgenomen verdere verwerking voor de betrokkenen;
  - e. het bestaan van passende waarborgen, waaronder eventueel versleuteling of pseudonimisering.

(...)

#### **Artikel 17 AVG**

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging kennis 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.
2. Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke de persoonsgegevens openbaar heeft gemaakt en overeenkomstig lid 1 verplicht is de persoonsgegevens te wissen, neemt hij, rekening houdend met de beschikbare technologie en de uitvoeringskosten, redelijke maatregelen, waaronder technische maatregelen, om verwerkingsverantwoordelijken die de persoonsgegevens verwerken, ervan op de hoogte te stellen dat de betrokkene de verwerkingsverantwoordelijken heeft verzocht om iedere koppeling naar, of kopie of reproductie van die persoonsgegevens te wissen.

3. De leden 1 en 2 zijn niet van toepassing voor zover verwerking nodig is:
- a. voor het uitoefenen van het recht op vrijheid van meningsuiting en informatie;
  - b. voor het nakomen van een in een het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verwerkingsverplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust, of voor het vervullen van een taak van algemeen belang of het uitoefenen van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is verleend;
  - c. om redenen van algemeen belang op het gebied van volksgezondheid overeenkomstig artikel 9, lid 2, punten h) en i), en artikel 9, lid 3;
  - d. met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden overeenkomstig artikel 89, lid 1, voor zover het in lid 1 bedoelde recht de verwezenlijking van de doeleinden van die verwerking onmogelijk dreigt te maken of ernstig in het gedrang dreigt te brengen;
  - e. voor de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.