Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0450

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

Datum uitspraak	12 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. In 2011 heeft Santander de consument een doorlopend krediet verstrekt. Santander heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2020 heeft Santander in verband met een betalingsachterstand op het krediet een achterstandscode A op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. Binnen een maand daarna heeft Santander een herstelcode H bij Stichting BKR gemeld. In 2022 heeft de consument het krediet volledig aan Santander terugbetaald, waarna Santander een werkelijke einddatum bij Stichting BKR heeft gemeld. In 2023 vordert de consument dat Santander alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A, de herstelcode H en de werkelijke einddatum met betrekking tot het krediet technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat Santander de achterstandscode A en de herstelcode H drie jaar na de registratie van de herstelcode H moet laten verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er al bijna drie jaar is verstreken sinds de codering van de herstelcode H zonder dat de consument financiële problemen heeft gehad. De commissie wijst de vordering toe.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 12 januari 2023, 29 januari 2023, 31 januari 2023 en 7 februari 2023; 3) het verweerschrift van Santander; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Santander.

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 Santander hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 11 oktober 2011 heeft Santander de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 1.700,- (hierna: het krediet) verstrekt. Op 12 oktober 2011 heeft Santander het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Santander, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 28 augustus 2020 heeft Santander met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 22 september 2020 heeft Santander met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een herstelcode H op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 21 december 2022 heeft de consument het krediet volledig aan Santander terugbetaald, waarna Santander op deze datum bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen.

2.6 Op 28 januari 2022 heeft de consument Santander verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Santander heeft zijn verzoek schriftelijk afgewezen.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert dat Santander alle registraties die zij op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

2.9 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Ter onderbouwing daarvan heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De achterstandscode A is niet terecht, omdat de consument geen betalings-achterstand heeft. Hij heeft het krediet volledig aan Santander terugbetaald.

[1] De relevante artikelen uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

b. De consument is de kredietovereenkomst twaalf jaar geleden aangegaan met Santander. Toen was hij niet verstandig met zijn financiën. Hij had toen nog niet de levenservaring die hij nu heeft.
c. De BKR-registraties hoeven niet zichtbaar te blijven, omdat de financiële situatie van de consument is verbeterd. De consument heeft laten zien wat hij nu verdient door alle facturen die hij heeft opgestuurd. Dat heeft hij gedaan om een indicatie te geven van hoe hij er nu voor staat. Zijn financiën zijn op orde.
d. De consument wordt dit jaar 35 en heeft een gezin met twee kinderen. Hij wil graag een huis kopen om een stap te zetten en hij zou het zonde vinden als hij wordt gestraft, terwijl hij zijn best doet om zich verder te ontwikkelen in het leven.

Het verweer van Santander

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

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of Santander de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Santander als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Santander en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[2] Santander is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De vordering van de consument zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens 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. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[3] 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 hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. 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.[4]

3.5 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van Santander bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Alvorens de commissie daaraan toekomt, is het volgende van belang.

Santander is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat Santander volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval Santander) een bijzonderheidscode 1 bij Stichting BKR melden.[7] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[8] Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR doen als deze betaling van het restant van de of de gehele vordering van een betrokkene heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[9]

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Als de zakelijke klant een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaatsvindt en de betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[10] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[11]

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat Santander de consument het krediet heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI van Stichting BKR.

3.8 Wat de achterstandscode A betreft, geldt het volgende. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument voorafgaand aan de codering van de achterstandscode A een achterstand van drie maanden op het krediet heeft laten ontstaan. Santander heeft dat toegelicht en de consument heeft dat niet betwist. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat Santander de consument in dat verband een vooraankondiging[12] heeft gestuurd, te weten op 18 augustus 2020. Santander heeft hiervan een kopie overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[13] De consument heeft bovendien niet betwist dat hij deze voor-aankondiging heeft ontvangen. Gelet op het voorgaande is de registratie van de achterstandscode A op 28 augustus 2020 naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Wat de herstelcode H betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument de betalingsachterstand van drie maanden die tot de codering van de achterstandscode A heeft geleid, in september 2020 weer is ingelopen. Het betalingsoverzicht dat Santander bij haar verweerschrift heeft gevoegd, bevestigt dat ook. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat ook de registratie van de herstelcode H technisch juist was. Verwijdering van deze registratie is in zoverre evenmin gerechtvaardigd.

3.10 Vaststaat verder dat de consument het krediet op 21 december 2022 volledig aan Santander heeft terugbetaald. Dat rechtvaardigt de registratie in het CKI van een werkelijke einddatum op die datum.

[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[12] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[13] Artikel 39 lid 3 reglement CKI.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.11 Onder 3.5 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van Santander bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.12 Onder 2.9 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.13 Daartegenover heeft Santander het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties proportioneel zijn. Het algemeen belang dat wordt gediend met de BKR-registraties weegt volgens Santander in dit geval zwaarder dan het individuele belang van de consument om de BKR-registraties te verwijderen. Santander is van mening dat de BKR-registraties slechts onder uitzonderlijke omstandigheden in aanmerking komen om (gedeeltelijk) te worden verwijderd. Volgens Santander heeft de consument geen omstandigheden aangedragen die maken dat hij onevenredig hard getroffen wordt door de BKR-registraties of dat deze registraties disproportioneel zijn. Volgens Santander staat vast dat de consument een kredietovereenkomst met haar is aangegaan en stelselmatig heeft nagelaten de daarmee samenhangende maandtermijnen te voldoen. Niet is gebleken dat deze achterstanden buiten zijn schuld zijn ontstaan, aldus nog steeds Santander.

3.14 Daarnaast heeft Santander toegelicht dat uit de BKR-registraties in het CKI juiste en relevante informatie volgt over de krediet- en betaalhistorie van de consument. De BKR-registraties geven volgens Santander inzicht in het feit dat de consument gedurende een aantal jaren het krediet had en achterstand had in de terugbetaling daarvan. Santander is van mening dat deze informatie voor haar en andere krediet-aanbieders relevant is bij het maken van een beslissing over het verstrekken van een nieuw krediet aan de consument.

3.15 Ten slotte heeft Santander in dit verband betoogd dat de BKR-registraties weliswaar een belemmering vormen, maar dat het niet helemaal valt uit te sluiten dat de consument alsnog een lening kan krijgen als hij een kredietverstrekker, ondanks de BKR-registraties, op basis van zijn achtergrond, zijn huidige financiële positie, zijn vooruitzichten, de omvang van de lening en de daaruit voortvloeiende lasten, van zijn kredietwaardigheid kan overtuigen.

3.16 De commissie is van oordeel dat Santander onvoldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment nog bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. 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 minder zwaar dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.17 Het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer (negatieve) kredieten op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Daarnaast constateert de commissie dat de consument in de zes weken voorafgaand aan het indienen van zijn klacht bij Kifid via zijn onderneming '*[onderneming]*' een omzet van gemiddeld circa € 2.000,- per week (exclusief BTW) heeft gegenereerd. Het is voor de commissie voldoende aannemelijk geworden dat de consument daarmee zijn vaste lasten kan voldoen en dan nog financiële ruimte overhoudt.

3.18 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat er voldoende aanleiding is om de duur van de BKR-registraties te verkorten. Daarbij heeft de commissie ook in aanmerking genomen dat er sinds de codering van de herstelcode H inmiddels bijna drie jaar is verstreken, dat de periode tussen het registreren van de achterstandscode A en de herstelcode H minder dan een maand heeft geduurd, dat de betalingsachterstand die aanleiding was voor de codering van de achterstandscode A, zeer gering, namelijk € 42,- was en dat de consument het krediet volledig aan Santander heeft terugbetaald. Santander heeft dus geen bedrag hoeven afboeken. Een bewaartermijn van drie jaar na de codering van de herstelcode H (tot 23 september 2023) vindt de commissie in dit geval redelijk. Daarbij gaat de commissie ervan uit dat er in ieder geval tot die datum geen nieuwe negatieve registraties ontstaan. Het voorgaande betekent dat Santander de achterstandscode A en de herstelcode H per 23 september 2023 zal moeten verwijderen.

Conclusie

3.19 De conclusie is dat Santander de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. Santander is wel verplicht om de achterstandscode A en de herstelcode H per 23 september 2023 te (laten) verwijderen.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat Santander de achterstandscode A en de herstelcode H die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren, per 23 september 2023 laat verwijderen;

– 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 april 2022, 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 zes 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 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 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.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12 Reglement CKI

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.

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3.
   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
   b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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 Reglement CKI

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.
3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.