Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0140

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	17 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Deels afgewezen en deels niet-behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Kwijtschelding schuld. Het klachtonderdeel over de kwijtschelding van de zakelijke lening is niet-behandelbaar. De commissie is bevoegd klachten te beoordelen over zakelijke financieringen aangegaan vanaf 1 juli 2018. Daarvan is in dit geval geen sprake. Dit onderdeel van de klacht is daarom niet-behandelbaar.

BKR-registraties. Het bezwaar van de consument tegen de handhaving van de registraties, wijst de commissie af. De registraties zijn technisch juist en de belangen van de bank bij handhaving van de registraties wegen zwaarder dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Dit onderdeel van de vordering wordt 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 de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de bank op de nadere vragen van de commissie en 7)de reactie van de consument daarop.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 oktober 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote mevrouw [naam 1]. Namens de bank was aanwezig: mevrouw mr. [naam 2], medewerker Specialistenteam Center of Expertise Collections.

1.3 De consument en de bank 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 destijds bij de (rechtsvoorganger van de) bank een krediet afgesloten. Het krediet is als overige financiële verplichting geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen hiervan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 De consument is op een gegeven moment zijn betalingsverplichtingen jegens de bank niet nagekomen. De bank heeft de incassering van haar vordering daarom over aan Vesting Finance (verder: Vesting) overgedragen. Vesting heeft in de brief van 17 april 2008 de vordering opgeëist en de consument aangemaand tot betaling van de openstaande vordering van € 37.630,50 (exclusief lopende rente/kosten/provisie).

2.3 In de brief van Vesting van 12 juli 2011 staat dat weliswaar de incassoactiviteiten waren opgeschort in afwachting van een mogelijk schuldhulpverleningstraject, maar omdat informatie daarover uitbleef de gehele lening wordt opgeëist. In die brief staat ook dat een achterstandscode bij BKR wordt gemeld als de vordering niet binnen de geboden betalingstermijn is betaald.

2.4 In het CKI van BKR heeft ING vervolgens op 26 juli 2011 zowel een achterstandscode (A) laten registreren als de bijzonderheidscode 2 (opeising).

2.5 De consument heeft in 2014 en in 2015 een voorstel van Vesting voor een uitstel van betaling voor 12 maanden voor akkoord ondertekend. De betalingsregelingen voor 12 maanden die partijen in 2016 en in 2018 hebben afgesproken is de consument gedeeltelijk nagekomen. In 2019 heeft Vesting het krediet bij de consument weer opgeëist.

2.6 In 2020 heeft de consument de bank verzocht hem te laten weten of de BKR-coderingen technisch juist zijn en/of de vordering niet is verjaard. Ook heeft de consument verzocht om de vordering uit het BKR te verwijderen op grond van de redelijkheid en billijkheid. De bank heeft niet op deze brief gereageerd.

2.7 Op 28 december 2021 heeft de consument Vesting een betalingsvoorstel tegen finale kwijting gedaan. De consument heeft daarbij vermeld dat hij een WSNP-traject zal moeten aanvragen als Vesting hiermee niet akkoord gaat. Er waren, volgens de consument, namelijk meer schuldeisers.

2.8 Hierop heeft Vesting de consument geantwoord dat diens actuele financiële situatie bekend is maar de bank niet bereid is de vordering kwijt te schelden.

Het stond de consument wel vrij om een voorstel tegen finale kwijting te doen. Verder heeft de bank de consument vanwege zijn actuele financiële situatie uitstel van betaling verleend voor 12 maanden, tot en met 8 februari 2023.

2.9 Op 17 juni 2022 heeft de consument van de deurwaarder een sommatie-exploot ontvangen om de vordering van de bank te betalen.

2.10 Partijen hebben tijdens deze procedure overleg gevoerd over een betalingsregeling tegen finale kwijting. Omdat de consument toen net was gestart met een nieuwe baan en nog geen volledig zicht had op de hoogte van zijn (fulltime) salaris stelde de bank voor het overleg daarover op een later moment voort te zetten. Een betalingsregeling is niet tot stand gekomen omdat die baan van de consument is geëindigd.

De klacht en vordering

2.11 De consument is van mening slachtoffer te zijn geworden van de bankencrisis, waarvoor hij de bank medeverantwoordelijk voor acht. Het is vanwege die crisis dat de activiteiten van de onderneming van de consument stil kwamen te liggen met betalingsproblemen en achterstanden als gevolg, bij onder meer de bank. Hem treft geen schuld. Hij zit sindsdien af en aan in uitkeringssituaties, aldus de consument. De consument stelt dat de bank nauwelijks interesse heeft getoond of actie heeft ondernomen om een oplossing te vinden voor zijn betalingsproblematiek. Vanwege deze omstandigheden handelde de bank handelde in strijd met haar zorgplicht, aldus de consument.

2.12 De consument voelt zich niet serieus genomen en ergert zich aan de bejegening door Vesting en/of de bank. De relatie tussen Vesting en de bank is voor de consument overigens niet duidelijk. Dat Vesting in opdracht handelde van de bank is een leugen. De bank heeft haar vordering aan Vesting verkocht. Zijn betalingsvoorstellen werden steeds afgewezen zonder dat daarop een tegenvoorstel volgde. De bank reageerde niet op zijn brieven. De consument wijst verder op de lange periode die sinds de uitbetaling van het krediet is verstreken en de impact van zijn financiële problemen op hem en zijn gezin.

2.13 Wat de BKR-registraties betreft heeft de consument gesteld dat volgens hem de vordering is verjaard omdat de bank vele jaren niets van zich heeft laten horen. Daarbij zijn de genoemde data niet juist. De 1e aflossing, de A en de 2-code zijn namelijk op dezelfde dag geregistreerd (26 juli 2011) waarbij het krediet een dag later (27 juli 2011) is geregistreerd. Ook staat er in het CKI geen bedrag vermeld en dat is niet juist omdat er betalingen zijn gedaan. De consument is van mening dat de gegevens uit het CKI verwijderd moeten worden omdat de bank haar verplichting niet nakomt juiste gegevens aan het CKI te verstrekken. De bank dient deze fouten toe te geven en het onderliggende dossier te sluiten.

Overleg met Vesting over de sluiting van het dossier leidde tot niets concreets anders dan uitstel van betaling van 1 jaar en het bezoek van een deurwaarder met een sommatie-exploot. Ook het met de bank tijdens deze procedure gevoerde overleg heeft niet tot een (definitieve) oplossing geleid. De consument vordert dat de bank op grond van de redelijkheid en billijkheid haar vordering op hem kwijtscheldt, de BKR-registraties verwijdert en hem voortaan met rust laat.

Het verweer

2.14 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In de kern gaat deze zaak over de kwijtschelding van de vordering en de verwijdering van de aan de naam van de consument gekoppelde (negatieve) registraties in het CKI. De commissie oordeelt als volgt.

Is de bank verplicht de vordering kwijt te schelden?

3.2 Over de vraag of de bank verplicht moet worden de vordering kwijt te schelden oordeelt de commissie als volgt. De commissie is bevoegd klachten over de bank over klein zakelijke financieringen te beoordelen die zijn aangegaan vanaf 1 juli 2018[1]. Hiervan is in dit geval geen sprake. Dit betekent dat de commissie dit klachtonderdeel niet kan behandelen. Aan de inhoudelijke beoordeling daarvan komt de commissie daarom niet toe.

Zorgplichtschending?

3.3 De commissie passeert hetgeen door de consument is gesteld over de schending van de zorgplicht van de bank, zie hiervoor onder 2.11. Los van het feit dat de consument dit argument aanvoert als onderbouwing van zijn vordering om de registraties te verwijderen, heeft hij hiervoor onvoldoende gesteld en zijn stelling onvoldoende onderbouwd. Hiernaast biedt het dossier onvoldoende aanknopingspunten om aan te nemen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden of daar nader onderzoek naar te doen.

[1] Zie vraag 8 onder a van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te raadplegen op de website: www.kifid.nl.

Is de vordering verjaard?

3.4 De commissie volgt de bank in haar stelling dat haar vordering op de consument niet is verjaard, zoals is af te leiden uit de door de bank ingestuurde correspondentie van de door haar ingeschakelde incassopartner Vesting. In de correspondentie van Vesting en ook in het sommatie-exploot (zie hiervoor onder 2.9) staat dat de bank opdrachtgever is. Al hetgeen door de consument daarover is aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

Zijn de registraties technisch juist?

3.5 Vaststaat dat de consument destijds met de (rechtsvoorganger van de) bank een zakelijk krediet heeft afgesloten hetgeen registratie in het CKI rechtvaardigt. De consument is van mening dat de data in het CKI niet juist zijn en er ten onrechte geen bedrag in het CKI staat terwijl er betalingen zijn verricht. Aan dit alles verbindt de consument de conclusie dat de registratie uit het CKI moet worden verwijderd. De commissie overweegt als volgt.

3.6 De bank heeft naar het oordeel van de commissie voldoende onderbouwd dat het krediet als rekeningcourant faciliteit in het CKI als een overige verplichting wordt geregistreerd. Daarnaast heeft de bank voldoende weersproken dat bij dergelijke kredieten een bedrag moet worden geregistreerd[2]. Los van dit alles: betalingen worden niet vastgelegd in het CKI en bovendien betwist de bank niet de betalingen van de consument.

3.7 De consument is van mening dat het gehele krediet uit het CKI moet worden verwijderd omdat de daarin vermelde data niet juist zijn. Wat de registratiedatum van het krediet betreft heeft de bank aangevoerd dat destijds dergelijke kredieten niet bij de aanvang werden geregistreerd maar op het moment van een registreerbare achterstand. De bank stelt dat daarvan in 2011 sprake was. De consument heeft dit weersproken en onder verwijzing naar de brief van de incassopartner van 17 april 2008 gesteld dat daarvan toen al sprake was. De commissie overweegt als volgt.

3.8 Anders dan de consument stelt is uit de brief van de incassopartner van 17 april 2008 niet af te leiden dat er toen een registreerbare achterstand bestond. In die brief wordt het krediet opgeëist. Dit leidt ertoe dat de datum van de bijzonderheidscode 2 (opeising) moet worden aangepast in het CKI naar 17 april 2008. Het reglement CKI[3] biedt de bank de mogelijkheid een dergelijke aanpassing door te laten voeren. Op deze grondslag kan dus niet de vordering tot *verwijdering* van de coderingen worden toegewezen.

[2] Zie artikel 24 van het reglement CKI waarvan de tekst in de bijlage bij de uitspraak staat.
[3] Zie artikel 11 van het reglement CKI, waarvan de tekst in de bijlage bij de uitspraak staat.

3.9 Over de technische juistheid van de achterstandscodering overweegt de commissie dat uit de correspondentie van de incassopartner blijkt dat voldaan is aan de verplichting de consument voorafgaande aan de registratie van de A-code te waarschuwen voor de gevolgen daarvan. Dit leidt ertoe dat de A-code technisch juist is. Ook op deze grond kunnen de registraties niet verwijderd worden. Aangezien de consument zich op het standpunt stelt belang te hebben bij de verwijdering van de registraties zal de commissie daarover oordelen.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.10 Dit verzoek van de consument moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.11 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG staat dat de verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR- registratie berust op deze grondslag.[4]

3.12 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. 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.[5]

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

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

3.14 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties staan genoemd onder 2.11 tot en met 2.13. De bank heeft hiertegen ingebracht dat het belang om de terechte registraties in stand te houden is gelegen is in de doelstelling van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Daarnaast heeft de bank erop gewezen dat de vordering nog steeds openstaat. De bank merkte verder nog op dat een rentestop is ingevoerd. Aangezien de bank begrijpt dat het voor de consument vervelend is dat een vordering van lange tijd terug nog altijd openstaat blijft zij bereid met de consument te overleggen over een mogelijke afwikkeling tegen finale kwijting.

3.15 Ondanks dat de commissie begrip heeft voor de persoonlijke omstandigheden van de consument is zij van oordeel dat de bank met hetgeen hiervoor is aangevoerd voldoende heeft aangetoond dat de belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder dienen te wegen dat de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Dit betekent dat de vordering van de consument tot verwijdering van alle gegevens in het CKI op grond van de belangenafweging wordt afgewezen. De commissie licht dit toe als volgt.

3.16 Allereerst is niet komen vast te staan dat de consument slachtoffer is van de bankencrisis waarvoor de bank (mede) schuldig is. De consument heeft hiertoe onvoldoende gesteld. Ook in het dossier zijn hiervoor geen aanknopingspunten te vinden. Hiernaast is de commissie van oordeel dat de potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de grootte van schuld, in staat moeten worden gesteld om kennis te nemen van de betaalhistorie van de consument. Verder staat vast dat de financiële situatie van de consument, hoe betreurenswaardig ook, op dit moment niet stabiel is. De consument behoeft dan ook op dit moment nog bescherming tegen overkreditering.

3.17 Tijdens de mondelinge behandeling zijn de door de consument ervaren emoties over de contacten over de incasso van de vordering besproken, waaronder de betekening van het sommatie-exploot in de zomer van 2022. De bank sprak toen uit daarvoor begrip te hebben en rekening mee te zullen houden.

4. De beslissing

De klacht is niet-behandelbaar voor zover die ziet op de kwijtschelding van de vordering van de bank op de consument**.** De bank dient binnen twee weken nadat deze beslissing partijen is toegestuurd de datum van de 2-codering in het CKI laat aanpassen aan 17 april 2008. Al het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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 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 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

<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u>

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 15 Reglement CKI

1. De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
   (…)
   i: overige financiële verplichtingen (RO)

Artikel 24 Reglement CKI

(…)

2. De zakelijke klant meldt bij het aangaan van de overeenkomst geen kredietbedrag. (…)

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

(…)

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. (…)