Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0039

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

Klacht ontvangen op	31 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Datum uitspraak	17 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2012 heeft Santander een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. Santander heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2016 heeft Santander een achterstandscode A op naam van de consument laten registreren. In 2017 heeft de rechtbank de consument toegelaten tot de Wsnp. Nadat Santander in 2018 het krediet heeft gecedeerd aan Intrum, heeft Intrum een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument laten registreren bij Stichting BKR. In 2020 heeft de rechtbank de schone lei aan de consument verleend, waarna Intrum enkele maanden daarna een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum bij Stichting BKR heeft laten registreren. In 2020 heeft Intrum de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 laten verwijderen. De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum. Naar het oordeel van de commissie zijn deze registraties technisch juist. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat Intrum deze registraties niet hoeft te laten verwijderen. Intrum moet wel de registratiedatum wijzigen in de datum waarop de consument de schone lei heeft verkregen.

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 8 september 2022; 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. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er in deze zaak is gebeurd

2.1 Op 29 augustus 2012 heeft Santander Consumer Finance Benelux B.V. (hierna: Santander) een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 4.999,- (hierna: het krediet) aan de consument verstrekt. Op 7 september 2012 heeft Santander het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (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 en Intrum, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 2 september 2016 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 Bij vonnis van 16 mei 2017 heeft de Rechtbank Gelderland ten aanzien van de consument de wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (hierna: de Wsnp) van toepassing verklaard.

2.5 Op 21 februari 2018 heeft Santander het krediet aan Intrum verkocht en geleverd. Intrum is de rechthebbende van het krediet geworden.

2.6 Op 21 februari 2018 heeft Intrum met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Bij vonnis van 14 mei 2020 heeft de Rechtbank Gelderland de consument voor de vorderingen ten aanzien waarvan de Wsnp heeft gewerkt en voor zover deze onvoldaan zijn gebleven, de schone lei verleend.

2.8 Op 7 juli 2020 heeft Intrum met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.9 Op 30 juni 2022 heeft de consument Intrum via zijn gemachtigde verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen.

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

2.10 Op 13 juli 2022 heeft Intrum aan de gemachtigde van de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Wij hebben nogmaals het dossier doorlopen en hebben geconstateerd dat de brieven die de bijzonderheden A en 2 moeten onderbouwen voor deze registratie niet meer voor handen zijn. Om die reden hebben wij BKR verzocht deze bijzonderheden te verwijderen. Houdt u hierbij alstublieft rekening met een verwerkingstijd. (…)

Hoewel Intrum begrijpt dat uw client hinder ondervindt van de BKR registratie, zien wij op grond van de door u aangevoerde argumenten geen reden om de BKR registratie te verwijderen."

2.11 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

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

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

a. Bij het beëindigen van een horecaonderneming van de consument in 2013 is er een restschuld ontstaan. De consument heeft geprobeerd dit zelf op te lossen door middel van betalingsregelingen, maar na enige tijd bleek dat hij zoveel betaalde dat er weinig overbleef om zijn vaste lasten te betalen. De consument heeft hulp gezocht bij het wijkteam en heeft daarna via *Rijnport Arnhem* geprobeerd een minnelijk traject te starten. Helaas was dat niet haalbaar en daardoor is het uiteindelijk uitgedraaid op een Wsnp-traject.
b. De BKR-registraties beperken de consument onevenredig in zijn financiële vrijheid doordat hij wordt beperkt in zijn mogelijkheden en keuzevrijheid voor het verwerven van passende huisvesting, zowel in de huur- als in de koopsector. Bij het aanvragen van een hypotheek voor de aankoop van een eigen woning wordt de aanvraag van de consument op grond van de BKR-registraties afgewezen. Maar ook de verhuurorganisaties wijzen zijn huuraanvraag af vanwege zijn 'creditscore' die wordt opgesteld en waarbij de BKR-registraties van grote invloed zijn.
c. Wat extra schuurt is dat wanneer de consument en zijn partner samen een nieuwe huurwoning zoeken en alleen reageren op woningen die zelfs de partner van de consument in haar eentje zou kunnen betalen met haar loon, de consument als medehuurder 'door de molen' wordt gehaald. Al meerdere keren is een huurwoning afgewezen omdat de consument niet door de huurcheck kwam. Zelfs als zij zoeken naar een woning die alleen al door de vriendin van de consument betaald zou kunnen worden met haar loon, dan wordt dit afgewezen doordat er bij de naam van de consument nog ergens een vinkje staat.

d. De BKR-registraties belemmeren de consument ook vanwege het volgende. De consument en zijn partner hebben op 23 juli 2022 een dochtertje gekregen en de BKR-registraties hinderen hen ernstig bij het zoeken naar een nieuwe woning voor hun gezin. Dat de consument de leefomstandigheden van zijn partner en dochter niet kan verbeteren, is een onevenredige belemmering voor de consument en zijn gezin.
e. De schulden van de consument, waar onder het krediet, zijn al zo'n lange tijd geleden ontstaan en dat zou meegewogen moeten worden in de belangenafweging.

Het verweer van Intrum

2.14 Intrum 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 Intrum de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend 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 Intrum als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Intrum 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] Intrum 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.

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.

[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.

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 Intrum 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.

Intrum is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat Intrum 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 Intrum) 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] 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]

[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.
[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.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

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 het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet in het CKI. Intrum is daarna door cessie[12] de rechthebbende van het krediet geworden.

3.8 Tussen partijen is evenmin in geschil dat Intrum de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 heeft verwijderd. Uit haar e-mail van 13 juli 2022, hiervoor opgenomen onder 2.10, volgt dat Intrum voornemens was om deze twee registraties te (doen) verwijderen. In haar verweerschrift heeft Intrum bevestigd dat dat is gebeurd.

3.9 Hetgeen partijen verdeeld houdt, ziet op de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum. De commissie is van oordeel dat deze technisch juist zijn. Intrum heeft onweersproken gesteld dat zij een bedrag van € 2.744,33 op het krediet heeft afgeboekt. Daarmee staat vast dat Intrum meer dan € 250,- op het krediet heeft afgeboekt, en dat rechtvaardigt de registratie van de bijzonderheidscode 3. In haar verweerschrift heeft Intrum toegelicht dat zij de werkelijke einddatum heeft geregistreerd op het moment dat de Wsnp is afgerond en daarbij de datum 14 mei 2020 genoemd. De commissie volgt deze redenering, maar constateert tegelijkertijd dat de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum 7 juli 2020 is. Dat blijkt uit de aanvullende stukken van de consument van 8 september 2022. Onderdeel van die stukken is een uittreksel uit het CKI van 6 september 2022, dat met betrekking tot het krediet een werkelijke einddatum van 7 juli 2020 vermeldt. De datum waarop de rechtbank de consument de schone lei heeft verleend is echter 14 mei 2020. Het voorgaande betekent dat Intrum de datum van de bijzonderheids-code 3 en de werkelijk einddatum zal moeten (laten) wijzigen in 14 mei 2020.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.10 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 Intrum bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.11 Onder 2.12 en 2.13 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[12] Zie artikel 3:94 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

3.12 Daartegenover heeft Intrum het standpunt ingenomen dat het belang dat de consument en andere kredietaanbieders moeten worden beschermd door handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het individuele belang van de consument om (nieuwe) leningen te kunnen aangaan. Volgens Intrum zijn de BKR-registraties bedoeld om de consument te beschermen tegen overkreditering. 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. Anderzijds heeft Intrum oog voor het belang van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties. De sector en, op macroniveau, de hele maatschappij heeft er volgens Intrum baat bij dat zorgvuldig wordt geregistreerd en dat het CKI een getrouw beeld geeft van de werkelijkheid. Volgens Intrum kan in het kader van de belangenafweging niet lichtzinnig worden omgegaan met de correctiemogelijkheid.

3.13 Intrum begrijpt dat de consument hinder ondervindt van de BKR-registraties, maar ziet op grond van de argumenten die hij heeft aangevoerd, geen reden om de BKR-registraties te verwijderen. Intrum is van mening dat het feit dat de consument het Wsnp-traject succesvol heeft afgelegd waardering verdient, maar meent tegelijkertijd dat dit niet betekent dat de BKR-registraties daarom verwijderd dienen te worden. Volgens Intrum hebben de schuldeisers van de consument immers grote schulden kwijtgescholden. Intrum wil benadrukken dat de consument nog maar recent uit de Wsnp is gekomen en dat Intrum een aanzienlijk bedrag van € 2.744,33 heeft afgeboekt. Verder zijn de BKR-registraties volgens Intrum niet de enige negatieve registraties op naam van de consument, maar zijn er nog twee. Dat moet ook meewegen in de belangenafweging, aldus nog steeds Intrum.

3.14 De commissie is van oordeel dat Intrum voldoende 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 geen bescherming meer 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 zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.15 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De consument heeft dat uitgebreid toegelicht. De problematische schuldensituatie van de consument heeft uiteindelijk ertoe geleid dat de rechtbank hem heeft toegelaten tot de Wsnp. In dat verband heeft Intrum onweersproken gesteld dat zij € 2.744,33 op het krediet heeft afgeboekt. Dat weegt voor de commissie mee in de belangenafweging.

3.16 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of dat meer negatieve kredieten op zijn naam zijn ontstaan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Tegelijkertijd is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Uit de salarisstroken van de consument over de maanden januari 2022 tot en met maart 2022, die hij in het geding heeft gebracht, blijkt dat hij sinds 1 september 2019 bij *[werkgever] B.V.* in dienst is. Uit die stukken blijkt echter ook dat zijn dienstverband nog steeds voor bepaalde tijd geldt. Salarisstroken van de consument van na maart 2022 ontbreken in het dossier. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consument *structureel* een stabiel inkomen heeft. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in zijn overige uitgaven en lasten. Ook is het de commissie gebleken dat de consument nauwelijks over spaartegoeden beschikt. De commissie merkt bij het voorgaande op dat de consument meerdere negatieve registraties heeft en dat speelt een rol in de overwegingen van de commissie.

3.17 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat verhuizing voor hem op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is. De commissie heeft begrip voor de wens van de consument en zijn partner om in verband met de geboorte van hun dochtertje een nieuwe woning te kopen, maar dat is naar het oordeel van de commissie geen belang dat dusdanig veel gewicht in de schaal legt dat dat de belangenafweging in het voordeel van de consument kan laten uitslaan. Daar komt ten slotte bij dat de consument door reeds nu te verzoeken om verwijdering van de BKR-registraties, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef heeft van de relevantie van zijn betalingsverleden. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg.

3.18 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen.

3.19 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt.

Conclusie

3.20 De conclusie is dat Intrum de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Wel zal Intrum de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke eind-datum moeten aanpassen naar 14 mei 2020.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat Intrum binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR aanpast naar 14 mei 2020;

– 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.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:94 BW

1. Buiten de in het vorige artikel geregelde gevallen worden tegen een of meer bepaalde personen uit te oefenen rechten geleverd door een daartoe bestemde akte, en mededeling daarvan aan die personen door de vervreemder of verkrijger.
2. (…)