Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0079

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	26 januari 2024
Klacht van	de heer [naam consument 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen consument 2, samen verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten maken bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI bij de contracten op hun naam en vorderen verwijdering daarvan. De commissie oordeelt dat inzake contract 046 niet is komen vast te staan dat de vereiste vooraankondigingsbrief aan de consumenten is verstuurd. De achterstandscode A moet om die reden bij contract 046 worden verwijderd. Ten aanzien van de overige coderingen overweegt de commissie dat het belang van de bank bij het in stand houden daarvan op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij verwijdering. De commissie beslist dat de achterstandscode A bij contract 046 moet worden verwijderd en wijst de vordering voor het overige af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 december 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam], medewerker BKR Desk en professioneel gemachtigde de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden.

1.3 De consumenten 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 In 2002 hebben de consumenten bij de bank een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) afgesloten bestaande uit twee leningdelen ter hoogte van € 1.090.000,- (hierna: contract 046) en € 545.000,- (hierna: contract 054).

2.2 In 2013 heeft consument 1 met de bank een borgstellingsovereenkomst (hierna: de borgstellingsovereenkomst of contract 750) afgesloten. Dit betrof een borgstelling voor € 125.000,- voor de vorderingen van de bank op [naam bedrijf 1], [naam bedrijf 2], [naam bedrijf 3] en [naam bedrijf 4] (hierna: [verzamelnaam bedrijf]).

2.3 Daarnaast heeft de bank aan consument 1 een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 1.000,- (hierna: contract 450) verstrekt.

2.4 De bank heeft deze contracten laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.5 In november 2015 is het faillissement van [verzamelnaam bedrijf] uitgesproken.

2.6 Bij brief van 20 november 2017 heeft de bank consument 1 gewezen op zijn betaalverplichtingen uit hoofde van de borgstellingsovereenkomst en gesommeerd de betalingsachterstand van € 28.200,- te voldoen. Nadat betaling uitbleef heeft de bank op 4 december 2017 een bijzonderheidscode 2 (opeising) bij dit contract laten registreren.

2.7 Op enig moment is er tussen de consumenten en de bank een geschil ontstaan over het niet toekennen van rentemiddeling en het rentepercentage (hierna: het geschil). Vanwege het geschil zijn er problemen ontstaan bij de betalingsverplichtingen van de lening. Door het uitblijven van betalingen heeft de bank op 20 december 2017 bij contract 046 een achterstandscode A (hierna: A) in het CKI laten registreren.

2.8 In mei 2018 werd door een Amerikaanse partij (hierna: de beslaglegger) beslag gelegd op de rekening van consument 1 voor een bedrag van € 1.032.453,- in verband met een vordering uit hoofde van een zakelijke borgstelling. Later is door dezelfde partij beslag gelegd op de woning van de consumenten (hierna: de woning).

2.9 Op 9 juli 2018 heeft de bank een brief aan de consumenten gestuurd met het verzoek om de achterstand in de betalingen van de lening in te lopen en bij contract 054 een A in het CKI laten registreren.

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

Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank op 3 december 2018 de vordering opgeëist en bij contract 046 en 054 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.

2.10 Omdat het niet lukte de betalingsproblemen op te lossen heeft de bank een executoriale verkoop van de woning aangezegd, maar daarbij de consumenten de mogelijkheid gegeven om de woning onderhands te verkopen. In november 2021 is de woning onderhands verkocht.

2.11 Op 20 maart 2022 hebben de consumenten en de bank elkaar in een vaststellings-overeenkomst (hierna: VSO) over en weer finale kwijting verleend ten aanzien van resterende vorderingen inclusief rentevorderingen voortvloeiend uit de contracten 750, 046 en 054. Met de verkoop van de woning en de ondertekening van de VSO is het geschil beslecht.

2.12 De levering van de woning heeft op 1 april 2022 plaatsgevonden. Met de verkoopgelden hebben de consumenten de achterstanden en een gedeelte van de vorderingen voldaan. Het resterende bedrag heeft de bank op 1 april 2022 afgeboekt. Per diezelfde datum heeft de bank bij de lening en de borgstellingsovereenkomst een bijzonderheidscode 3 (afboeking van een bedrag van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De registraties blijven vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.13 De consumenten hebben aan de bank gevraagd de registraties op hun naam uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

2.14 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank geconcludeerd dat het bedrag dat de bank uit de verkoopopbrengst van de woning heeft ontvangen voldoende was om de zakelijke borgstelling en één van de leningdelen af te lossen. De bank heeft daarom besloten om de code 3 bij contract 750 te verwijderen. Dat betekent dat nog de volgende coderingen geregistreerd staan:

<u>op rekening [rekeningnummer 1] ten name van consument 1 (borgstelling):</u>
2 4 december 2017

<u>op rekening [rekeningnummer 2] ten name van beide consumenten:</u>
A 20 december 2017
2 3 december 2018
3 1 april 2022

<u>op rekening [rekeningnummer 3] ten name van beide consumenten:</u>
A 9 juli 2018
2 3 december 2018

De klacht en vordering

2.15 De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.16 Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op hun persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consumenten voeren daartoe het volgende aan:

- De (vermeende) betalingsachterstanden waren niet het gevolg van betalingsonmacht maar van betalingsonwil vanwege het geschil. De consumenten vormen geen gevaar voor kredietverstrekkers.
- Er is geen sprake van restschuld noch achterstand na verkoop van de woning voor een bedrag van € 1.875.000,-. Volgens de consumenten bedroeg de vordering van de bank uit hoofde van de lening per 1 november 2021 een bedrag van € 1.700.760,-. Volgens de bank bedroeg de vordering € 1.813.426,-. De bank heeft tegen ontvangst van een (netto) bedrag van € 1.790.000,- royement verleend van het hypotheekrecht. De consumenten stellen dat de bank hiermee € 89.240,- meer heeft ontvangen dan waar zij uit hoofde van de lening recht op hadden.
- De vermeende betalingsachterstanden waren van geringe omvang en hebben enige tijd voortgeduurd vanwege de structurele tegenwerking van de bank. De consumenten stellen dat het onmenselijk is hoe de bank in deze kwestie heeft gehandeld.
- De aanloop naar het faillissement van [verzamelnaam bedrijf] speelde geen rol bij de totstandkoming van de VSO. Ten tijde van het onderhandelen over en het overeenkomen van de VSO waren de vermeende schulden met de beslaglegger reeds door de consumenten zelf opgelost (de bank werkte ook hierbij niet mee) door betaling van € 125.000,- aan de beslaglegger.
- De consumenten beschikken over een goede betalingsmoraal en betaalhistorie; zij hebben geen schulden noch andere BKR-registraties en beschikken al jaren over een stabiel bovenmodaal inkomen.
- De consumenten hebben op 1 juni 2022 een financiering verkregen voor de aankoop van een woning hetgeen aantoont dat de consumenten kredietwaardig zijn.
- Ter zitting heeft consument 2 aangegeven een bedrijf te willen opstarten. De negatieve registraties belemmeren haar daarbij.

Het verweer

2.17 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 het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de negatieve registraties op naam van de consumenten moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de A die betrekking heeft op contract 046 moet worden verwijderd. De overige registraties kunnen in stand blijven. De commissie licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en BKR geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR.[2] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[3] In zo'n geval wordt een A gemeld. De bank moet ook een melding bij BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij BKR.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes 2 en/of 3 is geen vooraankondigingsbrief vereist.

Beoordeling van de achterstandsmeldingen (A)

3.3 Voordat de bank een A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[5] Voor contract 046 is een A geplaatst per 20 december 2017. De A op contract 054 is geplaatst per 9 juli 2018.

3.4 Voor wat betreft de A op contract 046 heeft de bank gesteld dat zij de consumenten bij e-mail van 22 december 2017 hebben gewaarschuwd dat als zij de achterstanden op de lening niet zouden aanzuiveren, de bank verplicht zou zijn deze achterstanden te melden bij BKR. De A op contract 046 is echter al op 20 december 2017 geplaatst. Omdat niet gebleken is dat er voorafgaand aan die datum een vooraankondigingsbrief aan de consumenten is gestuurd, is naar het oordeel van de commissie niet voldaan aan de vereisten voor het registreren van de A. De geregistreerde A op contract 046 zal daarom moeten worden verwijderd.
Voor wat betreft de A op contract 054 heeft de bank een vooraankondigingsbrief overgelegd van 9 juli 2018. Daarmee staat voldoende vast dat de consumenten gewaarschuwd zijn voor de gevolgen (de BKR-coderingen) als zij de vorderingen niet zouden voldoen. De A op contract 054 is dan ook technisch correct.

3.5 Duidelijk is dat partijen een verschil van mening hadden. Daarover hebben zij een VSO gesloten. Daarin is uitdrukkelijk bepaald dat de geschillen over de coderingen bij BKR hiermee niet opgelost waren en dat de bank die niet zou weghalen.

---

[2] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI
[5] Artikel 39 lid 2 reglement CKI

Daaruit konden de consumenten afleiden dat de bank haar standpunt handhaafde dat sprake is van terechte coderingen in verband met afboekingen en opeising. In het kader van de discussie over de coderingen speelt deze discussie dus nog steeds tussen partijen. De bank heeft haar standpunten door de VSO te sluiten uitsluitend prijsgegeven voor zover het gaat om de financiële vorderingen op de consumenten.

3.6 Vast staat dat de consumenten gedurende een zekere periode de hypotheekrente niet hebben betaald. Verder begrijpt de commissie dat niet ter discussie staat dat de bank – uitgaande van de oorspronkelijk overeengekomen rente – de vordering correct heeft berekend. De consumenten stellen zich echter op het standpunt dat een nadere mondelinge afspraak zou zijn gemaakt dat een andere (lagere) rente in rekening zou worden gebracht. De bank betwist dat. Het had op de weg van de consumenten gelegen (omdat zij zich op die afspraak beroepen) om nader te onderbouwen dat die afspraak daadwerkelijk is gemaakt. Dat hebben zij niet gedaan. De commissie kan dan ook niet anders dan het erop houden dat er geen andere afspraak tot stand is gekomen.

3.7 Daarvan uitgaande had de consument niet zomaar mogen ophouden met het betalen van de – overeengekomen – hypotheekrente. Vast staat (de bank heeft dat gesteld en de consumenten hebben niet aangetoond dat dat anders is) dat zij gedurende 18 (contract 046) respectievelijk 21 (contract 054) maanden de hypotheekrente helemaal niet hebben betaald. Dat rechtvaardigt de A op contract 054. Er was namelijk ofwel sprake van betalingsonmacht (wat de A rechtvaardigt), ofwel was er sprake van betalingsonwil, terwijl er wel betaald had moeten worden. Ook dat rechtvaardigt de A.

Beoordeling van de bijzonderheidscoderingen 2

3.8 Wat de bijzonderheidscode 2 betreft stelt de commissie vast dat de bank de vorderingen uit hoofde van de contracten 046 en 054 heeft opgeëist, waarmee de codering technisch correct is?

3.9 Voor wat betreft de 2 op contract 750 overweegt de commissie het volgende. Niet in geschil is dat consument 1 zich borg had gesteld voor de schulden van [verzamelnaam bedrijf]. Hij vindt kennelijk dat de bank hem uit die borgstelling had moeten ontslaan omdat hij zelf besloten had zijn belang in die onderneming aan een derde over te dragen. Een dergelijke overdracht van het belang leidt echter niet automatisch tot overdracht van een dergelijke borgstelling. Consument 1 kon bovendien niet zonder medewerking van de bank bepalen dat de borgstelling niet langer gold, of dat de bank daar geen beroep meer op kon doen. Dat geldt ook in een situatie zoals deze, waarin consument 1 privégeld in de onderneming heeft gestort. Dat is namelijk iets tussen hem en de onderneming, waar de bank (juridisch gesproken) geen partij bij is. Consument 1 heeft niet gesteld of aangetoond dat er tussen hem en de bank afspraken waren gemaakt op grond waarvan de bank gehouden was hem uit de borgstelling te ontslaan. Gelet hierop moet het er op gehouden worden dat de borgstelling nog steeds bestond. De bank heeft daar een beroep op gedaan voor een bedrag van € 28.400,- maar die heeft consument 1 niet betaald.

De commissie kan daarom niet anders concluderen dan dat er ook hierbij sprake was van ofwel betalingsonmacht ofwel betalingsonwil. In beide gevallen rechtvaardigt dat de registratie. De commissie concludeert dan ook dat de codering voor contract 750 technisch correct is.

Beoordeling van bijzonderheidscodering 3

3.10 Voor wat betreft de bijzonderheidscode 3 bij contract 046, overweegt de commissie als volgt. De bank heeft gesteld dat zij op 1 april 2022 een deel van de vordering (een bedrag van ruim € 27.000,- voor wat betreft de hypotheekrente) heeft afgeboekt. De consumenten zijn het daar niet mee eens. Dat baseren zij echter op hun stelling dat de bank gehouden was een andere (lagere) rente aan hen in rekening te brengen omdat dat mondeling was overeengekomen. De commissie heeft hiervoor al overwogen dat zij niet kan vaststellen dat een dergelijke afspraak is gemaakt. De commissie gaat er daarom vanuit dat de schriftelijk gemaakte afspraken tussen partijen bleven gelden. De consumenten hadden de overeengekomen rente dus moeten voldoen. Naar de commissie begrijpt is tussen partijen niet in geschil dat de vordering van de bank (als uitgegaan wordt van de oorspronkelijk overeengekomen rentetarieven) correct is berekend. De commissie houdt het er daarom op dat de bank een bedrag van meer dan € 250,- heeft afgeboekt. Dat rechtvaardigt de registratie in het CKI van bijzonderheidscode 3.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.11 De A voor contract 054, de bijzonderheidscode 2 voor de contracten 750, 046 en 054 en de bijzonderheidscode 3 bij contract 046 zijn dus technisch juist. De consumenten menen echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend gerechtvaardigd belang bestaat bij het behoud van de registraties.

3.12 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.13 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkings-verantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.[6]

[6] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10

3.14 Op grond van artikel 21 lid 1 AV 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.[7]

3.15 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

3.16 De belangen van de consumenten bij de verwijdering van de registraties zijn weergegeven hiervoor onder 2.16.

3.17 De bank heeft ter onderbouwing van haar belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Het doel van de registraties is tweeledig. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds dient de registratie ter bescherming van kredietverstrekkers tegen consumenten die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen.

3.18 De consumenten stellen dat de achterstanden niet zijn ontstaan door betalingsonmacht, maar door betalingsonwil als gevolg van het geschil. Zelfs als er van uit wordt gegaan dat dat juist is, dan leidt dit nog niet tot verwijdering van de BKR-registraties. De bank heeft de klachten van de consumenten over de rentetarieven namelijk onderzocht en is op enig moment tot de conclusie gekomen dat de klachten van de consumenten niet gegrond waren. De consumenten hebben toen geen verdere actie ondernomen: zij hebben niet van de mogelijkheid gebruik gemaakt om hun klacht voor te leggen aan het Kifid of een rechter. De consumenten hebben daarentegen eenzijdig beslist om niet meer aan hun financiële verplichtingen te voldoen en achten dit nog steeds gerechtvaardigd. Hetzelfde geldt voor de borgstellingsovereenkomst: consument 1 heeft eenzijdig bepaald dat hij niet langer aan de borgstellingsovereenkomst gebonden was, omdat hij zelf besloten had om privégeld aan zijn onderneming te betalen.

3.19 De afwikkeling van het dossier verliep verder zeer moeizaam. De achterstand is niet ingelopen door inzet van de consumenten, maar door een afboeking door bank die uiteindelijk een fors bedrag heeft gekweten. Overige kredietverstrekkers hebben een groot belang bij het kunnen inzien van de recente betaalgeschiedenis van de consumenten. De registraties zijn op zichzelf terecht en proportioneel. De consumenten hebben geen zwaarwegend belang voor het verwijderen van de registraties aangevoerd.

[7] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Het in april 2022 door de consumenten aangevoerde belang, dat de registraties een belemmering waren voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening speelt geen rol meer nu de consumenten inmiddels een woning hebben gekocht en hiervoor een financiering hebben kunnen afsluiten. De consumenten hebben tijdens de zitting nog aangevoerd dat consument 2 een bedrijf wil starten en dat ze daarbij gehinderd wordt door de coderingen. Dat de plannen voor het starten van een onderneming concreet zijn, en dat er daarbij sprake is van hinder door de coderingen is echter niet gebleken. Dat de registraties de consumenten herinneren aan een vervelende periode en dat zij die periode willen afsluiten, is in het licht van het door bank gestelde belang op zichzelf onvoldoende.

3.20 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank vanwege de hiervoor genoemde omstandigheden en de geringe periode die is verstreken voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consumenten. De commissie zal het verzoek tot verwijdering (afgezien van de eerder besproken A bij contract 046) dan ook afwijzen.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de A die zij bij contract 046 in het CKI hebben laten registreren moet verwijderen binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

- 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 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

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 10

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

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

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

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(...)

Artikel 39

1. (...)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.