Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0911

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. R. Imhof, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	21 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland) , gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties (A23-codering) op zijn naam in het CKI en vordert verwijdering daarvan. Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft komt de commissie tot het oordeel dat niet is voldaan aan de vereisten in het reglement CKI. Santander moet de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 uit het CKI verwijderen. De bijzonderheidscode 3 hoeft Santander niet te verwijderen, omdat het belang bij het in stand houden van die registratie op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat is met name omdat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat zijn financiële situatie op dit moment al structureel stabiel is. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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 Santander; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Santander.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument en Santander hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In juli 2007 heeft de consument bij Santander een doorlopend krediet met een limiet van € 22.000,- (hierna: het krediet) afgesloten.

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Santander, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.2 In augustus 2009 zijn er achterstanden ontstaan in het betalen van de maandtermijnen voor het krediet. Hierop hebben de consument en Santander in een betalingsregeling afgesproken om voor de duur van zes maanden de maandtermijn van het krediet te verlagen van € 330,- naar € 220,-.

2.3 In september 2009 heeft de consument via een bemiddelaar aan Santander een voorstel gedaan om 40% van de openstaande vordering te voldoen tegen finale kwijting onder de voorwaarde dat de betreffende kredietgegevens zouden worden verwijderd uit het CKI bij BKR. Santander heeft dit voorstel afgewezen.

2.4 Na het verstrijken van de zes maanden waarin de betalingsregeling gold heeft de consument nagelaten de contractuele maandtermijn van € 330,- te betalen. De consument is maandelijks € 220,- blijven betalen met een betalingsachterstand als gevolg. Omdat de achterstand niet werd ingelopen, heeft Santander op 7 mei 2010 een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.5 Omdat het de consument niet lukte de betalingsproblemen op te lossen heeft Santander in november 2010 de vordering overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incasso-bureau), met de opdracht een sommatie-exploot uit te brengen bij de consument. Begin december 2010 is de consument in gebreke gesteld en gesommeerd de betalings-achterstand te voldoen. Op 31 december 2010 heeft Santander een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.6 In april 2019 is de consument toegelaten tot een wettelijk schuldhulpverleningstraject (hierna: WSNP-traject). In november 2020 heeft de consument de zes concurrerende schuldeisers een voorstel gedaan tegen finale kwijting (hierna: het akkoord). Op 30 november 2020 is in voorgenoemde de schuldsaneringsregeling een verificatie-vergadering gehouden, waarbij het akkoord door de consument aan zijn schuldeisers werd aangeboden. Het akkoord is door de rechter-commissaris op 2 december 2020 als aangenomen verklaard. Op 8 december 2020 heeft de consument het WSNP-traject met een schone lei afgerond. Santander heeft haar vordering per die datum afgeboekt en per die datum een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum (8 december 2020) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.7 De consument heeft Santander vervolgens meerdere keren gevraagd de registraties uit het CKI te verwijderen. Santander heeft deze verzoeken afgewezen.

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

Verdere uitwisseling van de 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

2.8 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI en hij heeft in dat kader het volgende naar voren gebracht.

2.9 De consument heeft de wens om een woning te kopen. De consument is woonachtig in een huurwoning, waarvan zijn (inmiddels ex-)partner de hoofdhuurder is. Wegens het beëindigen van hun relatie heeft de ex-partner van de consument hem verzocht de woning zo snel mogelijk te verlaten. De consument heeft verder geen familie bij wie hij terecht kan en is nu op zoek naar een nieuwe woning. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning. Daarnaast heeft de consument de wens de onderneming die hij met een zaken-partner drijft, uit te breiden. Hij wil hiervoor een zakelijke lening aanvragen. Doordat de consument geen zakelijke lening kan aanvragen door de registraties, wordt ook zijn zakenpartner belemmerd.

2.10 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument heeft in het verleden werkzaamheden verricht in de horeca en als taxichauffeur. Sinds jaren heeft de consument chronische lichamelijke klachten. In de periode tussen januari 2010 en 31 maart 2019 heeft hij om die reden hoofdzakelijk een uitkering genoten uit de ziektewet, de WW en de bijstand. Door gebrek aan vaste inkomsten heeft hij niet altijd aan zijn betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

2.11 Verder betwist de consument het (zwaarwegend) belang van Santander bij de handhaving van de registraties. De consument stelt dat Santander het dossier heeft verkocht en daarom niets meer te maken heeft met hem.

2.12 Ten slotte voert de consument aan graag te willen werken aan zijn toekomst en zich volledig te willen wijden aan zijn onderneming zonder de hinder die hij ondervindt van de registraties. Op dit moment is de consument werkzaam als muziekleraar. Hij heeft sinds 2021 geen schulden. De overige schuldeisers hebben de registraties uit het CKI verwijderd. Alleen de registraties van Santander hinderen hem nog.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of Santander de registraties op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat Santander de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 dient te verwijderen omdat deze technisch niet juist zijn. De bijzonderheidscode 3 hoeft Santander niet te verwijderen. De commissie licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat Santander op grond van het tussen haar en het CKI geldende reglement verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR en de registratie in het CKI actueel te houden.[2] Zo is Santander verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[3] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is Santander verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4] Als Santander de vordering heeft opgeëist, moet Santander daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[5] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.[6]

Beoordeling van de achterstandscode A

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er achterstanden zijn ontstaan in de door de consument aan Santander verschuldigde maandtermijnen. In haar verweer heeft Santander aangegeven dat er in de periode waarin die tekorten zijn ontstaan geen brieven door Santander naar de consument zijn gestuurd vanwege de afgesproken betalingsregeling. De commissie concludeert daaruit dat Santander de vereiste vooraankondiging niet heeft verstuurd en de consument niet voldoende is gewaarschuwd voor de registratie van de achterstandscodering A. De geregistreerde A zal daarom door Santander moeten worden verwijderd.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 2

3.4 Voor de registratie van de bijzonderheidscode 2 is geen vooraankondigingsbrief vereist. Tot verwijdering van de bijzonderheidscode 2 is Santander in zoverre dan ook niet verplicht. Voorwaarde voor het plaatsen van een code 2 is wel dat er daadwerkelijk opgeëist is.

---

[2] Artikel 10 reglement CKI
[3] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 13 lid 4 reglement CKI

Uit de ingediende stukken kan de commissie niet vaststellen dat Santander aan deze voorwaarde heeft voldaan. Het door het incassobureau uitgebrachte exploot bevat alleen een sommatie tot betaling van de achterstand maar houdt niet een opeising in. De commissie is daarom van oordeel dat de bijzonderheidscode 2 dient te worden verwijderd.

Beoordeling van de bijzonderheidscode 3

3.5 Voor wat betreft de bijzonderheidscode 3 overweegt de commissie als volgt. Voor de commissie staat vast dat er door Santander een aanzienlijk bedrag is afgeboekt. De consument stelt dat Santander desondanks niet bevoegd was om bijzonderheidscode 3 in het CKI te laten registreren, omdat Santander vóór de registratie van de bijzonderheidscode 3 het dossier heeft overgedragen en verkocht. De commissie stelt vast dat Santander weliswaar de incasso van haar vordering heeft overgedragen, maar dat de consument en Santander contractspartijen van elkaar zijn gebleven. Santander was hierdoor bevoegd – en op grond van het reglement CKI verplicht – de registratie op naam van de consument actueel te houden en bijzonderheidscode 3 te laten registreren. De registratie van de bijzonderheidscode 3 is daarmee technisch juist.

3.6 Nu de commissie van oordeel is dat de bijzonderheidscode 3 technisch juist is, zal zij hieronder een belangenafweging maken ten aanzien van die nog resterende bijzonderheidscode.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.7 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de bijzonderheidscode 3 moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.8 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Santander is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[7] Daarin is bepaald 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

[7] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.9 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[8] 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. Bij de vraag of de bijzonderheidscode 3 in stand dient te blijven, dient Santander aan te tonen dat haar dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging ten aanzien van bijzonderheidscode 3

3.10 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties staan hiervoor genoemd onder 2.9 tot en met 2.12.

3.11 Santander heeft onder meer aangevoerd dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Santander neemt als kredietverstrekker deel aan het stelsel van kredietregistratie en is derhalve gehouden de verplichtingen die daaruit voortvloeien na te komen, zoals het bijhouden van (negatieve) kredietregistraties in het CKI van het BKR. Uit de registraties in het CKI volgt juiste en actuele informatie over de krediet- en betaalhistorie van de consument. Deze informatie is voor Santander en andere kredietaanbieders relevant bij het maken van een beslissing over het verstrekken van nieuw krediet aan de consument.

3.12 Santander heeft verder aangevoerd dat vaststaat dat de consument sinds 2009 stelselmatig heeft nagelaten de met het krediet samenhangende maandtermijnen te voldoen. Santander heeft de consument hier diverse keren via verschillende communicatiekanalen over geïnformeerd. Dat de registraties in het CKI niet veroorzaakt zouden zijn door opzet of betalingsonwil van de zijde van de consument is hierbij niet relevant. Niet is gebleken dat deze achterstanden buiten zijn schuld zijn ontstaan.

3.13 Ook voert Santander aan dat niet vaststaat dat de registraties zonder meer in de weg staan aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Indien de consument een hypotheek-verstrekker op basis van zijn achtergrond, zijn huidige financiële positie en zijn vooruitzichten kan overtuigen van zijn kredietwaardigheid kan de consument alsnog een hypothecaire geldlening krijgen.

[8] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.14 Ten slotte geeft Santander aan dat de consument geen enkele omstandigheid heeft aangedragen die maakt dat hij onevenredig hard getroffen wordt door de registraties of dat deze registraties disproportioneel zijn.

3.15 Naar het oordeel van de commissie is voldoende komen vast te staan dat de door Santander genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de bijzonderheidscode 3 op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Santander zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.16 Voor de commissie staat vast dat de consument lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan en dat er sprake was van substantiële en langdurige betalingsproblemen. Hoewel de betalingsproblemen mede zijn ontstaan door persoonlijke omstandigheden en de commissie zich realiseert dat dit vervelend is geweest voor de consument, vallen deze omstandigheden binnen zijn risicosfeer.

3.17 De consument heeft naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het verkrijgen van een hypothecaire geldlening of een zakelijke lening op dit moment zodanig zwaarwegende belangen zijn dat dit verwijdering dan wel aanpassing van de registraties rechtvaardigt. Verder heeft de consument volgens de commissie onvoldoende informatie verstrekt om aan te tonen dat het verkrijgen van een lening op dit moment niet haalbaar is wegens de registraties. Ook heeft hij onvoldoende aangetoond welke zakelijke financiering hij nodig heeft voor zijn onderneming.

3.18 De commissie merkt verder op dat van de bewaartermijn van vijf jaar inmiddels bijna vier jaar is verstreken en dit doorgaans een omstandigheid is die in het voordeel van de consument weegt. Daarbij is het echter wel van belang dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Dit blijkt niet uit de door de consument ingediende stukken. De consument is op dit moment werkzaam als muziekdocent. Zijn huidige arbeidsovereenkomst eindigt in december 2024. Niet is gebleken dat de overeenkomst wordt verlengd of wat zijn arbeidspositie, mede gelet op de lichamelijke beperkingen van de consument, vanaf dat moment zal zijn. Daarnaast heeft de consument volgens de commissie te weinig inzicht gegeven in zijn financiële situatie met betrekking tot zijn inkomsten en uitgaven, zijn (vaste) lasten en spaarsaldo. De bewaartermijn is er juist voor bedoeld om te voorkomen dat de consument nieuwe verplichtingen aangaat voordat hij in een stabiele financiële situatie verkeert. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel wordt en die stabiliteit kan behouden.

3.19 Volgens de commissie dient de consument (nog) langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van betaalhistorie van de consument. Na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden oordeelt de commissie dan ook dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Santander de bijzonderheidscode 3 mag handhaven. De vordering wordt deels afgewezen.

Indien de consument kan aantonen dat hij inmiddels structureel financieel stabiel is en een voldoende belang heeft bij verwijdering van de registratie, kan de consument uiteraard een nieuw verzoek tot verwijdering bij Santander indienen. Santander maakt dan mogelijk een andere afweging.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Santander de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 in het CKI bij het krediet op naam van de consument moet laten 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 april 2024, 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 2024, 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 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. (...)

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.

(...)