

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0620

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. R. Imhof, leden en
mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI. Hij vordert verwijdering van de registraties en een schadevergoeding van € 20.500,-. De commissie is van oordeel dat de registraties technisch juist zijn en terecht zijn geplaatst. Het belang van ICS bij het in stand houden van de registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De vordering tot verwijdering van de registraties en de vordering tot schadevergoeding worden afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.
- 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 ICS 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 juni 2003 heeft de consument bij ICS een doorlopend krediet “Visa Card Services Gespreid Betalen” afgesloten met een kredietlimiet van € 1.150,- (hierna: het krediet) en een bijbehorende creditcard. ICS heeft het krediet op naam van de consument 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 zoals ICS, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).¹ Per juni 2005 is het kredietlimiet verhoogd naar € 2.400,-.

- 2.2 Vanaf 2006 zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Bij brief van 19 juni 2006 heeft ICS de consument geïnformeerd dat de rekening is geblokkeerd zolang het achterstallige bedrag niet is voldaan en gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen ICS verplicht is de achterstand te melden bij BKR.
- 2.3 Bij brief van 7 maart 2007 heeft ICS de consument meegedeeld dat de relatie is opgezegd. ICS heeft de consument toen officieel in gebreke gesteld en gesommeerd de openstaande vordering te voldoen. In juni 2007 heeft de consument een betalingsregeling met ICS getroffen met een aflossingsbedrag van € 100,- per maand. Vanwege het niet nakomen van de betalingsregeling heeft ICS meerdere brieven en aanmaningen naar de consument gestuurd. Op 7 november 2007 heeft ICS de consument in gebreke gesteld en gesommeerd de openstaande vordering van € 1.916,73 te betalen. Op 21 november 2007 heeft ICS de achterstand gemeld bij BKR door een achterstandscade A in het CKI te laten registreren. Op 29 januari 2008 is de vordering overgedragen aan een incassobureau, thans de afdeling Bijzonder Beheer van ICS. Op 27 februari 2008 heeft ICS de openstaande vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.
- 2.4 Begin april 2008 heeft de consument met een faxbericht ICS geïnformeerd dat hij het bedrag van € 1.963,28 op 9 januari 2008 naar ICS heeft overgemaakt via Sparkasse Gronau (hierna: de bank) in Duitsland en hiermee de gehele vordering heeft voldaan. Tevens heeft de consument in dit bericht ICS verzocht per e-mail te corresponderen. ICS heeft hierna de consument meerdere keren per e-mail geïnformeerd dit bedrag niet te hebben ontvangen en de consument verzocht contact op te nemen met de bank.
- 2.5 Vanwege het uitblijven van de betaling heeft ICS per 23 juni 2009 het dossier overgedragen aan een deurwaarder. De deurwaarder heeft contact gelegd met de consument en met de consument een betalingsregeling getroffen. Omdat de consument deze betalingsregeling niet nakwam, heeft de deurwaarder de consument gedagvaard. De consument heeft de vordering niet weersproken en bij vonnis van 30 oktober 2012 is de vordering van ICS toegewezen.
- 2.6 Op 1 april 2021 heeft de deurwaarder voor het laatst een betaling ontvangen. Op 24 september 2021 heeft de deurwaarder het dossier gesloten. De openstaande vordering van € 917,65 was op dat moment nog niet voldaan. Op 25 mei 2022 heeft ICS de vordering afgeboekt en per die datum een einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar.

¹ De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument beklaagt zich over de registraties in het CKI. De consument is van mening dat de registraties moeten worden verwijderd. De consument voert hiertoe het volgende aan.
- 2.8 De achterstand is 21 november 2007 bij BKR gemeld. De registratiedatum van het krediet is 2 november 2016. Dit is negen jaar later dan de achterstandsmelding. Volgens de consument is dit niet correct. Tevens heeft de consument aangegeven dat de vordering is verjaard.
- 2.9 De consument geeft aan dat er gedurende de periode van januari 2007 tot en met 2008 sprake is geweest van een achterstand van één maand en niet van meerdere maanden.
- 2.10 De consument stelt dat hij op 9 januari 2008 via de bank in Duitsland een bedrag van € 1.963,28 aan ICS heeft overgemaakt en hij hiermee de vordering geheel heeft voldaan. ICS had de registraties per die datum moeten verwijderen. Omdat hij de vordering geheel had voldaan, heeft hij ook de deurwaarder maar deels betaald.
- 2.11 De vordering van ICS is in het vonnis van 30 oktober 2012 volgens de consument alleen toegewezen omdat dit vonnis bij verstek is gewezen. De reden dat de consument bij de zitting niet aanwezig was, kwam door de stress die hij op dat moment ondervond door deze zaak.
- 2.12 De consument wil als ZZP-er een onderneming starten en daarvoor een lening afsluiten. De registraties belemmeren hem bij het verkrijgen van een lening.
- 2.13 Verder vordert de consument vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de registraties door ICS. Deze schade heeft hij begroot op € 20.500,-, gebaseerd op wettelijke rentevergoeding vanaf 1 januari 2008 over een bedrag van € 10.000,- en mentale schade.

Het verweer

- 2.14 ICS 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 Deze zaak gaat om de vraag of ICS de registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie overweegt als volgt.

Is de vordering verjaard?

- 3.2 De consument stelt dat de vordering is verjaard. ICS heeft aangegeven dat in deze zaak verhaalsmogelijkheden ontbreken. De commissie volgt ICS hierin en licht dit als volgt toe. Een vordering kan verjaren door het verstrijken van tijd. Dit wil zeggen als ICS als schuldeiser gedurende een lange periode de vordering niet in leven houdt oftewel stuit door bijvoorbeeld aanmaningsbrieven of opeisingen (zogenoemde stuitingshandelingen) te sturen aan de consument als schuldenaar.² Als er voldoende tijd is verstreken en op verjaring een beroep wordt gedaan, dan kan dit ervoor zorgen dat de vordering niet meer in rechte kan worden afgedwongen. De verjaringstermijn bedraagt in dit geval vijf jaar.³ Voor de vordering of schuld betekent dit dat die volledig opeisbaar én rechtens afdwingbaar blijft tot het moment dat er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan. Een beroep op verjaring werkt dus niet met terugwerkende kracht. De vordering wordt pas rechtens niet meer afdwingbaar vanaf het moment dat er een geslaagd beroep op verjaring wordt gedaan. Vanaf dat moment eindigt de vordering. Dit betekent dit dat de deelnemer (ICS) een werkelijke einddatum moet melden bij Stichting BKR per de datum waarop de consument voor het eerst een geslaagd beroep heeft gedaan op de verjaring.
- 3.3 Vanaf 2006 zijn er achterstanden ontstaan. Gedurende de gehele periode van achterstand heeft ICS via verschillende communicatiemiddelen contact gehouden met de consument en hebben er betalingen plaatsgevonden. ICS heeft het dossier in 2009 overgedragen aan een deurwaarder voor adresonderzoek. Het is de deurwaarder gelukt in contact te treden met de consument en een betalingsregeling af te spreken. In 2012 is de consument gedagvaard. Op 30 oktober 2012 is er een vonnis gewezen. Na de toewijzing van de vordering bij vonnis van 30 oktober 2012 hebben er nog betalingen plaats gevonden. De laatste betaling heeft op 1 april 2021 plaatsgevonden. De consument heeft dit niet weersproken. Naar het oordeel van de commissie heeft ICS hiermee voldoende aangetoond dat de verjaring is gestuit. De consument heeft de vordering niet betwist. Hij heeft weliswaar niet het hele bedrag voldaan, maar er hebben na 2012 wel betalingen plaatsgevonden en heeft de consument op 1 april 2022 de laatste betaling gedaan. De betalingen zuiveren de verjaring, maar bovendien is de verjaring gestuit vanwege het vonnis in 2012. De commissie concludeert dan ook dat er in dit geval geen sprake is van verjaring.

Zijn de registraties technisch juist?

- 3.4 De consument stelt dat registraties in het CKI niet correct door ICS zijn geplaatst. De registratiedatum van het krediet is negen jaar later dan de registratiedatum van de achterstandsmelding. Verder stelt de consument dat er sprake is geweest van één maand achterstand in de betalingen, maar niet van meerdere maanden.

² Artikel 3:325 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)

³ Artikel 3:307 lid 1 BW

- 3.5 De commissie stelt voorop dat ICS op grond van het tussen haar en het BKR geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR.⁴ ICS meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat de feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI. ICS is verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.⁵ In zo'n geval wordt een achterstandscade A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registreren van een achterstand, is ICS verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.⁶ ICS moet ook een melding bij BKR maken als zij de volledige vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Als ICS een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij BKR.⁷ Voor het registreren van bijzonderheidscodes 2 en/of 3 is geen vooraankondigingsbrief vereist.
- 3.6 Uit de ingediende stukken concludeert de commissie dat ICS de achterstandscade A, de bijzonderheidscode 2 en de werkelijke einddatum conform het Algemeen Reglement CKI heeft gemeld. Uit de betalingsoverzichten blijkt dat er een achterstand is ontstaan van meer dan twee maanden. ICS heeft de consument hierover geïnformeerd en gewaarschuwd dat ICS als kredietgever verplicht is een achterstand van meer dan twee maanden te melden bij BKR. Verder heeft ICS de vordering opgeëist en na opeising de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen. Op 25 mei 2022 heeft ICS het dossier gesloten en de vordering afgeboekt en per die datum een werkelijke einddatum in het CKI laten plaatsen. Verwijdering van de registraties is in zoverre dan ook niet gerechtvaardigd.
- 3.7 Aangezien de coderingen technisch juist zijn en op die grond niet verwijderd kunnen worden zal de commissie onderzoeken of de verwijdering van de coderingen kan worden toegewezen op grond van een belangenafweging.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.8 Het verzoek 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.
- 3.9 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. ICS is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. 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.

⁴ Artikel 11 reglement CKI

⁵ Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

⁶ Artikel 39 lid 2 reglement CKI

⁷ Artikel 13 lid 1 reglement CKI

De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkings-verantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.⁸

- 3.10 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.⁹
- 3.11 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.12 De consument heeft onder 2.8 tot en met 2.13 zijn bezwaar tegen het handhaven van de registraties aangegeven en heeft de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.
- 3.13 ICS voert aan dat het verwijderen of aanpassen van de registraties geen juist beeld zou geven van de betaalhistorie van de consument en haaks staat op het doel van het BKR-register en de zorgplicht van ICS. Het algemeen belang is er daarom bij gebaat als de registraties blijven staan. ICS heeft hiernaast nog de volgende argumenten aangevoerd.
- 3.14 Vanaf 2006 zijn er achterstanden in de betalingen ontstaan. ICS heeft de consument via verschillende communicatielijnen diverse waarschuwingen gestuurd en de consument gesommeerd de achterstanden te voldoen. ICS heeft het krediet opgezegd en er zijn verschillende betalingsregelingen met de consument getroffen die deels zijn nagekomen. Uiteindelijk is het dossier aan een deurwaarder overgedragen en is het tot een vonnis gekomen waarbij de vordering van ICS is toegewezen.

⁸ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁹ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.15 De consument stelt dat hij in januari 2008 het volledige bedrag van de openstaande vordering naar ICS heeft overgemaakt via de bank in Duitsland. ICS heeft dit bedrag nooit ontvangen en heeft de consument per e-mail verzocht contact op te nemen met de bank om te vragen wat er met de betaling is gebeurd. ICS heeft hierover geen uitsluitsel van de consument ontvangen.
- 3.16 In 2022 stond de vordering op de consument nog steeds open. Op 25 mei 2022 heeft ICS het dossier van de consument gesloten vanwege intern gewijzigd beleid en een einddatum in het CKI laten registreren. Het restant van vordering is onbetaald gebleven.
- 3.17 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.
- 3.18 Er is sprake geweest van een langdurige (sinds 2006) en problematische schuldensituatie. ICS heeft veel moeite moeten doen om de gehele vordering betaald te krijgen. Uiteindelijk is dit niet gelukt en is de vordering slechts gedeeltelijk betaald. De commissie is van oordeel dat de stelling van de consument dat hij de vordering geheel heeft voldaan onvoldoende is onderbouwd. Het is aan de consument om aan te tonen dat de betaling ook daadwerkelijk heeft plaatsgevonden, het overgelegde faxbericht is hiervoor niet voldoende.
- 3.19 Gelet op de hiervoor genoemde betalingsproblemen hebben potentiële kredietverstrekkers er een zwaarwegend belang bij om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument en is er een belang om de consument langer te beschermen tegen overkreditering. Dat geldt te meer nu er ook nog andere negatieve registraties op naam van de consument staan. De commissie kan op dit moment niet vaststellen dat de consument financieel stabiel is. Daarvoor heeft de consument onvoldoende gesteld en met stukken onderbouwd. Hier weegt ook mee dat er pas twee jaar is verstreken sinds er een werkelijke einddatum is geregistreerd. Dit is naar het oordeel van de commissie te kort om te kunnen oordelen dat er geen risico meer bestaat op nieuwe problematische schulden. De bewaartermijn van vijf jaar is juist bedoeld om de consument de tijd te geven om een financiële stabiliteit op te bouwen en te behouden.
- 3.20 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om een onderneming op te starten en daarvoor een lening af te sluiten. De consument is er echter niet in geslaagd dat voldoende te onderbouwen. Zo is niet duidelijk waarom hij een lening moet afsluiten voor zijn onderneming.
- 3.21 De commissie oordeelt na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden dat het belang van ICS bij het in stand houden van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

- 3.22 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registraties, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 identicator 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 wisseling van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wisseling 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 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 rechtsoverweging.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement 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 id 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. (...)

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.

(...).