Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0859

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 januari 2022
Ingediend door	De klager
Tegen	BMW Financial Services Nederland B.V., gevestigd te Rijswijk, handelend onder de naam Alphera Financial Services, verder te noemen Alphera
Datum uitspraak	11 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2019 heeft Alphera een aflopend krediet aan de klager verstrekt. Alphera heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In februari 2021 heeft Alphera een achterstandscode A en een herstelcode H op naam van de klager bij Stichting BKR gemeld. In september 2021 hebben partijen een afspraak gemaakt over de volledige terugbetaling van het krediet aan Alphera. Nadat de klager het krediet volledig aan Alphera heeft terugbetaald, heeft Alphera een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld en de achterstandscode A en de herstelcode H gehandhaafd. De klager vordert dat Alphera alle registraties op zijn naam verwijdert, omdat partijen dat zo hebben afgesproken. Alphera verweert zich met de stelling dat 'afmelden' niet betekent dat zij de registraties volledig zou verwijderen, maar dat dat betekent dat zij een werkelijke einddatum bij Stichting BKR zou registreren. Naar het oordeel van de commissie mocht de klager bij het maken van de afspraak over de volledige terugbetaling van het krediet gerechtvaardigd erop vertrouwen dat Alphera de achterstands-code A en de herstelcode H zou verwijderen. De commissie is van oordeel dat de registraties niet technisch juist zijn en wijst de vordering toe.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de klager; 2) het verweerschrift van Alphera; 3) de repliek van de klager en 4) de dupliek van Alphera;

1.2 Alphera is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. H.J.M. Hofman, verbonden aan Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 september 2022. Op de hoorzitting is de klager verschenen. Namens Alphera is verschenen de heer [naam medewerker], bijgestaan door mr. H.J.M. Hofman voornoemd.

1.4 De klager en Alphera 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 is er gebeurd?

2.1 In maart 2019 heeft Alphera ten behoeve van de zakelijke financiering van een personenauto van het merk en type Volkswagen Touran aan de klager een aflopend krediet van € 6.500,- met een looptijd van achtenveertig maanden (hierna: het krediet) verstrekt. Alphera heeft het krediet op naam van de klager in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de 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 de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 7 februari 2021 heeft Alphera bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de klager in het CKI laten registreren.

2.4 Op 2 maart 2021 heeft Alphera bij Stichting BKR een herstelcode H op naam van de klager in het CKI laten registreren.

2.5 Op 3 september 2021 heeft de klager Alphera een e-mail gestuurd. Hierin staat:

> *"(…) Ik wil graag dat mijn herstelde bkr notering van mijn bkr lijst af gaat. Graag hoor ik wat jullie van mj nodig hebben om dit in orde te maken*
> *Ik zou eventueel de hele financiering kunnen afbetalen. Graag zou ik dit willen hebben omdat ik klem kom te zitten met mogelijke corona krediet die ik nodig heb voor mijn bedrijf. (…)"*

2.6 Op 7 september 2021 heeft Alphera de klager een e-mail gestuurd. Hierin staat:

> *"(…) U heeft aangegeven een voorstel te willen ontvangen voor de vroegtijdige beëindiging .*
>
> ***Voorstel***
> *Bijgaand ontvangt u het openstaande saldo voorstel.*

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

Akkoord
Mocht u met het voorstel akkoord willen gaan, dan ontvangen wij deze graag ondertekend terug van u.

Wij zullen de wijziging dan zo spoedig mogelijk doorvoeren. Na aflossing zal ook het krediet bij de BKR afgemeld worden. (…)"

2.7 Op 7 september 2021 heeft de klager Alphera een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Wordt mijn negatieve BKR bij jullie dan ook weg gehaald. Graag ontvang ik hier een bevestiging over dan kan ik het in orde maken ? (…)"

2.8 Op 8 september 2021 heeft Alphera de klager een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Hartelijk dank voor uw email.
Uw achterstandscodering hebben wij al hersteld en op het moment dat u uw financiering volledig hebt ingelost dan zullen wij u afmelden bij de BKR. Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. (…)"

2.9 Op 30 september 2021 heeft de klager het krediet volledig aan Alphera terugbetaald, waarna Alphera op deze datum bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de klager in het CKI heeft laten registreren. De achterstandscode A en de herstelcode H heeft Alphera gehandhaafd.

2.10 Op 30 september 2021 heeft de klager Alphera per e-mail verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 1 oktober 2021 heeft Alphera dit verzoek per e-mail afgewezen.

2.11 Op 5 november 2021 heeft de gemachtigde van de klager Alphera schriftelijk verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Alphera heeft dit verzoek afgewezen.

2.12 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de klager, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de klager

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

2.14 De klager heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- Op 3 september 2021 heeft de klager aan Alphera gevraagd wat hij zou moeten doen om de BKR-registraties weer als positief gemelde registraties in het CKI te plaatsen. Hij heeft toen van Alphera een voorstel tot het vroegtijdig beëindigen van het krediet ontvangen. Uit de e-mailwisseling heeft de klager begrepen dat daarmee de BKR-registraties weer positief gemeld zouden worden, waarna hij het bedrag heeft voldaan dat Alphera aan hem heeft doorgegeven. Hierop werd de registratie echter alleen voorzien van een werkelijke einddatum, de achterstands- en bijzonderheidscodes werden niet geschoond. Op 30 september 2021 heeft de klager Alphera bericht dat er sprake is van een misverstand.
- In de periode 2020-2021 is de klager met zijn onderneming zwaar getroffen door de coronapandemie en de beperkende maatregelen die toen zijn opgelegd. Hij heeft over de situatie dat zijn cash flow afwijkend was en dat hij als gevolg van deze situatie de maandtermijnen niet tijdig zou kunnen voldoen, contact gehad met Alphera. De klager heeft hierbij aangegeven dat de betalingen zouden worden voldaan, maar dat hij iets meer tijd nodig had. Getuige het snelle herstel van de gemelde achterstand heeft de klager woord gehouden en heeft hij ook aangetoond dat het slechts om een zeer kleine 'adempauze' ging.
- Er kunnen gelijkenissen worden getrokken met betalingsachterstanden die zijn ontstaan als gevolg van de coronapandemie waarop artikel 49j van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen van toepassing is. Op basis van dat artikel dienen BKR-registraties van een ouder en zijn partner in verband met een achterstand die is komen te vervallen, per omgaande door degene die deze heeft geregistreerd te worden verwijderd uit het stelsel van kredietregistratie. De behandeling van de klacht en vordering van de klager kan in het licht van dat artikel worden geplaatst en hier kan een soortgelijke behandeling plaatsvinden.
- De BKR-registraties maken een onevenredig grote inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de klager en zijn in strijd met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.
- De klager wil zakelijk investeren en loopt hierbij vast op de BKR-registraties van Alphera. Hij moet herinvesteringen doorvoeren, ook als gevolg van de corona-pandemie, en zijn onderneming staat feitelijk stil vanwege het feit dat hij deze herinvesteringen niet kan doorvoeren. De klager wijst op de oproep vanuit de overheid om juist in dit soort situaties ondernemers meer ruimte te bieden en een adempauze te gunnen. Hij wenst een beroep te doen op de MKB-vrijstelling en een krediet van € 10.000,- af te sluiten. Door de BKR-registraties heeft hij helaas nul op het rekest gekregen. Daardoor valt de klager tussen wal en schip.

- De klager geniet een inkomen uit zijn ondernemingen. In 2019 heeft zijn vennootschap onder firma [naam vennootschap onder firma] een resultaat van € 26.174,- behaald (in 2018 was dat € 13.014,-). Zijn eenmanszaak [naam eenmanszaak] heeft in 2018 een winst behaald van € 9.022,- en de maatschap [naam maatschap] heeft in 2019 een winst van € 45.839,- behaald en over 2020 is de winst voor deze maatschap voorlopig op € 39.437,- vastgesteld. Daarnaast is hij in februari 2020 aandeelhouder geworden in een broodjeszaak, die ook winstgevend is.
- De klager voldoet aan al zijn betalingsverplichtingen, is niet meer in financiële problemen gekomen en heeft geen schulden laten ontstaan. De klager is financieel stabiel en vormt geen risico voor zichzelf of voor de financiële sector. Hij geniet een goed en stabiel inkomen en heeft geen problematische schulden of betalings-achterstanden.

Het verweer van Alphera

2.15 Alphera heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of Alphera de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat dat het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat is het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Alphera als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Alphera 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] Alphera is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De vordering van de klager 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.

[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.

Alphera is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.4 De commissie stelt voorop dat Alphera 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.[3] Als een betrokkene (in dit geval de klager) 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.[4] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant (in dit geval Alphera) dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[5] 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.[6] 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.[7]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.5 Niet in geschil is dat Alphera het krediet aan de klager heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI.

3.6 Wat de achterstandscode A en de herstelcode H betreft, heeft het volgende te gelden. Welk standpunt de klager in dit verband heeft ingenomen, is hiervoor onder 2.14 weergegeven. Ter zitting heeft de klager toegelicht dat hij de term 'afmelden' die Alphera in haar e-mails heeft genoemd, als 'weghalen' heeft geïnterpreteerd. Alphera heeft tijdens de zitting betoogd dat alle financiële dienstverleners de term 'afmelden' hanteren, dat dat niet hetzelfde is als verwijderen en dat de klager dat ook wist. Volgens Alphera heeft zij de klager in haar brief van 5 augustus 2020 bovendien al geïnformeerd dat en waarom zij de BKR-registraties niet zou verwijderen.

3.7 Naar het oordeel van de commissie mocht de klager gerechtvaardigd erop vertrouwen dat Alphera de BKR-registraties zou verwijderen nadat hij het krediet volledig aan Alphera zou hebben terugbetaald. Dat licht de commissie als volgt toe.

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

3.8 Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek.[8] Volgens die bepaling kan tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de klager, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededeling van Alphera. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.[9]

3.9 De commissie is van oordeel dat de klager in zijn e-mail van 3 september 2021, hiervoor opgenomen onder 2.5, jegens Alphera duidelijk is geweest dat hij wenste dat de BKR-registraties zouden worden verwijderd en dat hij Alphera toen klip en klaar heeft gevraagd wat daarvoor nodig was. Klager heeft er zelfs een tweede e-mail over gestuurd op 7 september 2021, waarin hij expliciet vroeg of zijn 'negatieve BKR' zou worden verwijderd als hij het krediet volledig aan Alphera zou terugbetalen. Het had onder deze omstandigheden op de weg van Alphera gelegen om klager er expliciet op te wijzen dat de negatieve registraties nog vijf jaar zichtbaar zouden blijven in het BKR. Zij mocht er niet op vertrouwen dat klager uit de woorden 'afmelden bij de BKR' begreep dat er alleen een einddatum zou worden geplaatst en zijn negatieve registraties nog vijf jaar zichtbaar zouden zijn. Dit wordt niet anders door de stelling van Alphera dat deze terminologie binnen de financiële sector gebruikelijk is. Klager werkt immers niet in de financiële sector. Het wordt ook niet anders door de stelling van Alphera dat zij een jaar eerder een brief had gestuurd waarin het systeem werd uitgelegd. Ten eerste geldt hiervoor dat dat op dat moment al zo'n tijd geleden was dat Alphera er niet op mocht vertrouwen dat klager dat op dat moment helder voor ogen had. Daarnaast gaat de brief van 5 augustus 2020 niet specifiek over dit onderwerp. Zelfs als klager op dat moment helder voor ogen zou hebben gehad wat er in deze brief stond, had hij de opmerking van Alphera in de e-mail van 8 september 2021 niet hoeven uitleggen zoals Alphera nu voorstaat. Ten slotte geldt dat wat er in de brief van 5 augustus 2020 staat niet afdoet aan latere afspraken. En de klager mocht er – zoals uit het voorgaande volgt – op vertrouwen dat dergelijke nieuwe afspraken gemaakt waren. Gelet op deze omstandigheden mocht de klager naar het oordeel van de commissie gerechtvaardigd erop vertrouwen dat Alphera door gebruik te maken van de woorden 'afgemeld' in haar e-mail van 7 september 2021 en 'afmelden' in haar e-mail van 8 september 2021 de BKR-registraties zou verwijderen als de klager het krediet volledig aan haar zou terugbetalen.

[8] Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[9] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-742 en 2019-788.

Met zijn e-mail van 7 september 2021 heeft de klager bovendien voldaan aan zijn hiervoor bedoelde onderzoeksplicht door met zoveel woorden nog eens aan Alphera te vragen of zij de BKR-registraties zou verwijderen als hij het krediet volledig zou terugbetalen.

3.10 Het voorgaande betekent dat de achterstandscode A en de herstelcode H niet technisch juist zijn en dat Alphera deze alsnog uit het CKI zal moeten verwijderen. De werkelijke einddatum kan gehandhaafd blijven.

Wat is de conclusie?

3.11 De conclusie is dat Alphera de BKR-registraties op naam van de klager uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom toewijzen.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat Alphera binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de achterstandscode A en de herstelcode H op naam van de klager uit het CKI van Stichting BKR verwijdert;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen één maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.