Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0291
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 20 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 5 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument hield bij de bank een betaalrekening aan. In 2018 is daarop een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft dit gemeld bij Stichting BKR. In 2020 heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 bij Stichting BKR gemeld. Nadat de consument in 2021 de vordering volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam verwijdert. De commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de registraties op naam van de consument technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

1. De 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 22 december 2021; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank, en 6) het verzoek van de consument per e-mail van 23 maart 2022 tot wijziging van zijn aanvankelijke keuze voor een bindend advies in een niet-bindend advies.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Aan de betaalrekening was een creditcard met een bestedingslimiet van € 1.000,- gekoppeld. In 2018 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: het krediet) op 19 oktober 2017 op naam van de consument onder contractnummer [nummer] in het Centraal Krediet Informatie-systeem (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 6 november 2017 heeft de bank de creditcard van de consument geblokkeerd.

2.4 Op 13 januari 2020 heeft de bank bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.5 Op 11 maart 2020 heeft de bank bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.6 Op 22 november 2021 heeft de consument de vordering volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen.

2.7 Op 22 november 2021 heeft de consument de bank verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 26 november 2021 heeft de bank dit verzoek per e-mail afgewezen.

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

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat de bank alle registraties op zijn naam (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI van Stichting BKR laat verwijderen.

---

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

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

- De schuld van de consument is ontstaan doordat de afschrijving van zijn creditcard kon plaatsvinden, ondanks het ontoereikende saldo op de betaalrekening.
- In plaats van de creditcard van de consument te blokkeren, heeft de bank ervoor gekozen dat niet te doen. Daardoor heeft de consument de bestedingslimiet van € 1.000,- overschreden. De bank heeft onvoldoende zorg verleend. De bank was op de hoogte van de gevolgen van de BKR-registraties voor de consument. De bank is tekortgeschoten in haar begeleiding van de consument.
- De bank geeft aan veel brieven naar de consument te hebben verstuurd, maar de consument heeft er maar een paar ontvangen.
- De bank heeft het bedrag van het krediet onjuist geregistreerd en de data van de BKR-registraties wijken af van de feitelijke registratiedata in het CKI. De data van de vooraankondiging en de opeisingsbrief zijn niet juist. Een medewerker van Stichting BKR heeft dat bevestigd. De bank heeft onjuiste informatie verstrekt en is niet transparant geweest.
- De consument had dingen anders moeten doen, maar zijn relatie ging uit en het ging even niet goed met hem. Hij dacht niet na en moest destijds bijna alles opnieuw kopen.
- De BKR-registraties belemmeren de consument. Hij is nu 27 jaar en wil verder met zijn leven, maar hij woont bij zijn vader. De consument heeft nu al geruime tijd een goede baan en zou graag een woning willen kopen, maar komt hiervoor in verband met de BKR-registraties niet in aanmerking. Hij kan een woning enkel huren voor een hele hoge huur.
- De bewaartermijn van vijf jaren staat niet in verhouding tot het lage bedrag van de BKR-registraties.

Het verweer van de bank

2.11 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat dat niet 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 de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank 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] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De vordering van de consument zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[3] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

3.5 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Alvorens de commissie daaraan toekomt, is het volgende van belang.

---

[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.

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

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.

De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Ook is zij verplicht dit te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR maken als deze betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[7] 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 consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[8]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Tussen partijen is niet in geschil dat de betaalrekening in 2018 een ongeoorloofde roodstand heeft vertoond. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument in 2018 niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan en dat de bank hem in dat verband een voor-aankondiging[9] en een opeisingsbrief heeft gestuurd. De bank heeft kopieën van deze documenten overgelegd. Verder heeft de bank naar het oordeel van de commissie voldoende aannemelijk gemaakt dat zij, alvorens het krediet ter incassering uit handen te geven aan de gerechtsdeurwaarder, meerdere betalingsregelingen met de consument heeft getroffen en dat de consument die telkens niet is nagekomen. Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheids-code 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.8 Wat de werkelijke einddatum betreft, geldt het volgende. Vaststaat dat de bank op 22 november 2021 volledige betaling van het krediet heeft ontvangen. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van de werkelijke einddatum in het CKI van Stichting BKR. Ook deze registratie is technisch juist.

---

[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

3.9 Onder 3.5 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.10 In dat verband heeft de consument het standpunt ingenomen dat hij wordt belemmerd door de BKR-registraties. De consument is nu 27 jaar en wil verder met zijn leven, maar hij woont bij zijn vader. De consument heeft nu al geruime tijd een goede baan en zou graag een woning willen kopen, maar komt hiervoor niet in aanmerking in verband met de BKR-registraties. De consument kan enkel een woning huren voor een hele hoge huur. Verder heeft de consument aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren niet in verhouding staat tot het lage bedrag van de BKR-registraties. Zie hetgeen hiervoor onder 2.10 is opgenomen.

3.11 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties niet zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij instandhouding ervan. De bank heeft betoogd dat haar belang volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie. Volgens de bank heeft de registratie enerzijds tot doel om de consument te beschermen tegen financieringsconstructies die hij niet kan dragen en dient de registratie anderzijds ter bescherming van kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen. Volgens de bank kan niet geconcludeerd worden dat de consument thans in een stabiele en gezonde financiële situatie verkeert en is het van belang dat de consument beschermd wordt tegen financierings-constructies die hij niet kan dragen. Volgens de bank is de consument meerdere betalingsregelingen niet nagekomen en is het incassotraject zeer moeizaam verlopen. De bank acht het van belang dat overige kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de recente betaalgeschiedenis van de consument en is van mening dat de BKR-registraties daar een juist en volledig beeld van geven. Op basis van de door de consument te verstrekken gegevens in combinatie met de gegevens uit het CKI kunnen krediet-verstrekkers de beslissing nemen of zij de consument een krediet wensten te verstrekken. Verder heeft de bank weliswaar begrip voor de wens van de consument om een woning te kopen, maar leidt de enkele wens om een woning te kopen er volgens de bank niet toe dat een correcte en proportionele BKR-registratie dient te worden verwijderd. Bovendien heeft volgens de bank de consument zijn stelling dat de BKR-registraties in de weg staan aan het afsluiten van de gewenste financiering onvoldoende onderbouwd.

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.13 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank en de gerechts-deurwaarder de consument veel brieven en aanmaningen hebben gestuurd alvorens het krediet werd geïncasseerd. Ook is het de commissie voldoende gebleken dat de consument gedurende het incassotraject meerdere keren betalingsregelingen niet is nagekomen. De commissie heeft sympathie voor de stelling van de consument dat hij destijds dingen anders had moeten doen, maar dat zijn relatie uitging en het even niet goed met hem ging, en dat hij destijds bijna alles nieuw heeft moeten kopen. Dat zijn naar het oordeel van de commissie echter geen omstandigheden die voldoende gewicht in de schaal leggen om de belangenafweging in zijn voordeel te laten uitvallen. Daarnaast is het de commissie gebleken dat de consument naast het krediet nog drie kredieten op zijn naam heeft staan.

3.14 Daarentegen is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De salarisstrook over december 2021, die de consument bij repliek in het geding heeft gebracht, kan niet tot dat oordeel leiden. De passages die daarvoor relevant zouden kunnen zijn, zijn zwart gemaakt. Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de BKR-registraties hem op dit moment belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consument heeft geen enkele afwijzing van een krediet-verstrekker overgelegd die dat belang aantoont. Verder is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat verhuizing van de consument op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De commissie acht het begrijpelijk dat de consument op zijn leeftijd zijn eigen huishouding, niet samen met zijn vader, zou willen voeren, maar onder de gegeven omstandigheden kan de commissie niet anders dan aan deze stelling voorbij gaan. Daar komt ten slotte bij dat de consument de vordering pas zeer recent volledig heeft afgelost en de consument direct daarna om verwijdering heeft verzocht. Daarmee toont de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de gevolgen van een te late betaling en komt een verzoek tot verwijdering van de registratie (veel) te vroeg.

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

Wat is de conclusie?

3.16 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

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.

(…)

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021 (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 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.

(…)

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.