Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0197
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument hield bij de bank een betaalrekening aan. In 2016 is daarop een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft dit gemeld bij Stichting BKR. In 2016 heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 bij Stichting BKR gemeld en in 2017 een bijzonderheidscode 3. Nadat de consument in 2020 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 haar naam verwijdert. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn, maar de bijzonderheidscode 3 niet. De combinatie van een bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant dat de bank en andere zakelijke klanten die bij Stichting BKR zijn aangesloten, daaruit kunnen opmaken dat het krediet alsnog geheel is voldaan. De bank moet de bijzonderheidscode 3 daarom verwijderen. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat de bank ook alle andere registraties moet verwijderen. De commissie wijst de vordering toe.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

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 de bank 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 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. In 2016 is een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: het krediet) op 24 december 2016 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 20 december 2016 heeft de bank bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.4 Op 18 november 2016 heeft de bank bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.5 Op 4 januari 2017 heeft de bank het krediet intern afgeboekt en op 13 januari 2017 heeft de bank bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 laten plaatsen.

2.6 Op 4 juni 2020 heeft de bank, nadat de vordering door de consument volledig is voldaan, een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.7 Op 25 augustus 2021 heeft de gemachtigde van de consument de bank verzocht – kort samengevat – alle registraties op naam van de consument uit het CKI te laten verwijderen. Op 26 augustus 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 haar 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 zij de volgende argumenten aangevoerd:

- De bank heeft niet aan de formele eisen voor de BKR-registraties voldaan omdat er onjuistheden in het overzicht van het CKI staan. De consument heeft op 19 mei 2020 het CKI geraadpleegd en op dat moment gaf het CKI weer dat de BKR-registraties in januari 2022 zouden worden verwijderd. Op dit moment geeft het CKI weer dat de BKR-registraties pas in juni 2025 zullen worden verwijderd. De consument mocht erop vertrouwen dat de BKR-registraties in januari 2022 verwijderd zouden worden.
- In het overzicht van het CKI is aangegeven dat de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt (bijzonderheidscode 3). Dat is onjuist, omdat van een afboeking geen sprake is geweest. In het overzicht van het CKI staat verkeerde informatie op naam van de consument en dat is in strijd met de Algemene verordening gegevensbescherming.
- Het is disproportioneel om de BKR-registraties te handhaven, omdat deze een onevenredig grote inbreuk op de persoonlijke levenssfeer van de consument maken. De bank handelt in strijd met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De consument heeft geen schuld meer; zij heeft voor het krediet een betalingsregeling met de bank getroffen en is deze regeling nagekomen. De consument heeft geen andere schulden en van een problematische schuldensituatie is geen sprake. De consument heeft momenteel een stabiele financiële situatie en vormt geen risico voor zichzelf en voor de financiële sector. De consument komt al enkele jaren haar betalingsverplichtingen tijdig na en heeft geen nieuwe registraties op haar naam in het CKI.
- De consument heeft een zwaarwegend belang bij verwijdering van de BKR-registraties in verband met de ruzie met haar buren en de psychische problemen van de consument en haar echtgenoot die hierdoor zijn ontstaan.

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 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 geëist. 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 Tussen partijen is niet in geschil dat de betaalrekening in 2016 een ongeoorloofde roodstand heeft vertoond.

3.8 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument in 2016 niet aan haar betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan en dat de bank haar in dat verband een vooraankondiging[9] en een opeisingsbrief heeft gestuurd. Het bezwaar van de consument richt zich niet tegen deze registraties en de bank heeft kopieën van de desbetreffende documenten overgelegd. Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 3 betreft, ligt het anders. Vaststaat dat de bank het krediet op 4 januari 2017 *intern* heeft afgeboekt en dat de bank op 13 januari 2017 bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument heeft laten plaatsen. De registratie van de bijzonderheidscode 3 was op dat moment dan ook technisch juist. Ook staat vast dat de bank op 4 juni 2020 een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen.

---

[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.

Tussen partijen is niet in geschil dat de reden daarvoor was dat de consument het krediet in juni 2020 volledig aan de bank heeft terugbetaald. De commissie is van oordeel dat, doordat de consument het krediet alsnog volledig aan de bank heeft terugbetaald, de registratie van de bijzonderheidscode 3 nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Er is immers geen sprake meer van de situatie dat de bank een bedrag heeft moeten afboeken.[10] De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere zakelijke klanten die bij Stichting BKR zijn aangesloten, daaruit kunnen opmaken dat het krediet alsnog geheel is voldaan. Dat valt niet te verenigen met het beginsel van 'juistheid' als bedoeld in artikel 5 lid 1 aanhef en onder d AVG.[11] De commissie is daarom van oordeel dat de bijzonderheidscode 3 moeten worden verwijderd.

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

3.10 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.

3.11 In dat verband heeft de consument het standpunt ingenomen dat zij wordt belemmerd door de BKR-registraties. Volgens de consument is handhaving van de BKR-registraties disproportioneel, omdat deze een onevenredig grote inbreuk op haar persoonlijke levenssfeer maken en handelt de bank in strijd met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. De BKR-registratie belemmeren haar bovendien in het verhuizen naar een andere woning. Zie hetgeen hierover onder 2.10 is opgenomen.

3.12 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat zij geen aanleiding ziet om de BKR-registraties te verwijderen, ook niet afgezet tegen het belang van de consument. De bank heeft onder verwijzing naar de Wet op het financieel toezicht toegelicht dat de BKR-registraties noodzakelijk waren om te voldoen aan de wettelijke plicht die op haar als verwerkingsverantwoordelijke rust. Volgens de bank is het doel van de BKR-registraties tweeledig. Zij beschermen enerzijds de consument tegen overkreditering en anderzijds de financiële sector tegen financiële risico's bij krediet-verlening en bij het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank heeft verder toegelicht dat van haar niet mag worden verwacht dat zij het kredietverleden van de consument uit het CKI verwijdert en op die manier het inzicht voor andere kredietverstrekkers wegneemt.

---

[10] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0159.
[11] Zie ook overweging 3.2 van deze uitspraak.

Onder verwijzing naar diverse uitspraken van de overheidsrechter heeft de bank verder betoogd dat de BKR-registraties gegevens zijn die niet lichtvaardig mogen worden gewist. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan volgens de bank besloten worden om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. Daarnaast was er volgens de bank in de situatie van de consument sprake van verwijtbaar gedrag, omdat zij op de hoogte was van de roodstand op de betaalrekening, maar deze niet voldeed. De bank heeft verder nog betoogd dat de wens om een woning te kopen geen rechtens te respecteren belang is dat in het kader van de vraag of de BKR-registraties terecht zijn een doorslaggevende rol kan spelen. Ten slotte heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is en de aandacht gevestigd op de uitkomsten van onderzoeken uit *Schulden Monitor 2020* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in financiële problemen komen.

3.13 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende 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 nog bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen naar het oordeel van de commissie niet op tegen de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.14 Het is de commissie niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer (negatieve) kredieten op haar naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Verder is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument het krediet in 2016 opzettelijk onbetaald heeft gelaten. Daarentegen is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de roodstand op de betaalrekening een eenmalig probleem voor de consument was en dat haar financiële situatie op dit moment stabiel is. Gebleken is dat zij al sinds 2009 in vaste dienst is bij haar werkgever en dat zij het krediet vanaf maart 2017 – zonder onderbreking – in maandelijkse termijnen van € 125,- in juni 2020 volledig aan de bank heeft terugbetaald. Daarnaast is het voor de commissie voldoende duidelijk geworden dat de consument er een groot belang bij heeft om vanwege de overlast van haar buren te kunnen verhuizen naar een andere woning. Dat de BKR-registraties haar daarbij hebben belemmerd, blijkt voldoende uit de vier afwijzingen van verhuurders van huurwoningen, die zij in het geding heeft gebracht.

3.15 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt. Naar het oordeel van de commissie hoeft de consument op dit moment niet langer te worden beschermd tegen overkreditering.

Wat is de conclusie?

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

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat de bank binnen één week nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de BKR-registraties op naam van de consument 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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 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

<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u>

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 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 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.