Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1017

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	21 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door bank geplaatste BKR-registraties. De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is vast komen te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment al structureel stabiel is. De vordering wordt 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door gemachtigde mevrouw [naam 1].

1.3 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.

1.4 De consument en de bank 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 het verleden hield de consument een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) bij de bank. Daarnaast had de consument een persoonlijke lening (hierna: het krediet) bij de bank afgesloten.

De betaalrekening en het krediet zijn door de bank in het Centraal Krediet Informatie systeem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). Relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Sinds 2019 is er sprake van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening en heeft de consument de maandtermijnen voor het krediet niet meer voldaan. De bank en de consument zijn een betalingsregeling overeengekomen, maar de consument is deze betalingsregeling niet nagekomen. De bank heeft de consument diverse keren geïnformeerd over zijn achterstanden en gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betalingen de bank verplicht is de achterstanden te melden bij BKR. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank de achterstanden bij BKR gemeld en beide vorderingen opgeëist. Op 4 januari 2020 heeft de bank bij het krediet een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Op 7 oktober 2020 heeft de bank bij de betaalrekening een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. De bank heeft hierna beide vorderingen overgedragen aan een deurwaarder (hierna: de deurwaarder).

2.3 Na de overdracht van de vorderingen heeft de deurwaarder een regeling met de consument getroffen van € 100,- per maand voor beide vorderingen gezamenlijk. De consument is deze regeling nagekomen en heeft op 22 maart 2023 de gehele vordering voldaan. Per diezelfde datum heeft de bank zowel bij het krediet als bij de betaalrekening een werkelijke einddatum (22 maart 2023) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 Bij e-mail van 19 maart 2024 10.20 uur heeft de bank de consument het volgende bericht. De bank heeft bij het krediet geconstateerd dat per abuis de bijzonderheidscode 2 niet in het CKI is opgenomen. Dit ondanks de opeising van het krediet op 29 september 2020. De bank heeft toegelicht dat zij om deze reden alsnog met terugwerkende kracht per 29 september 2020 een bijzonderheidscode 2 bij het krediet heeft laten registreren.

2.5 Bij e-mail van 19 maart 2024 15.03 uur heeft de bank de consument bericht te hebben besloten om de achterstandscode A bij het krediet te verwijderen.

2.6 De consument heeft de bank verzocht de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.7 De volgende BKR-registraties zijn thans zichtbaar in het CKI:

<u>Het krediet (aflopend krediet (AK))</u>

Code 2	29 september 2020
Werkelijke einddatum	22 maart 2023

De betaalrekening (overige financiële verplichtingen (RO))

Code A	7 oktober 2020
Code 2	7 oktober 2020
Werkelijke einddatum	22 maart 2023

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI.

2.9 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.10 De BKR-registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consument was werkzaam voor een uitzendbureau dat hem plaatste bij een bedrijf dat zich in financiële moeilijkheden bevond. Hij had een flexibel contract zonder vaste uren. Door deze financieel instabiele situatie was de consument niet in staat tijdig aan zijn betalingsverplichtingen tegenover de bank te voldoen en zijn er achterstanden ontstaan. Ander werk vinden werd door de uitbraak van COVID-19 aanzienlijk bemoeilijkt. Deze opeenstapeling van omstandigheden had tot gevolg dat de consument het overzicht helemaal verloor en in die periode geen actie richting de bank ondernam. Zodra de situatie zich verbeterde, heeft de consument zich volledig ingezet om zijn financiële verplichtingen na te komen. Hij heeft met de deurwaarder een betalingsregeling getroffen en uiteindelijk de gehele vordering afbetaald.

2.11 De consument geeft aan dat hij over het krediet en de betaalrekening nooit een vooraankondiging van de bank heeft ontvangen en de bank heeft nagelaten hem te wijzen op de ingrijpende gevolgen van een negatieve registratie. De consument stelt dat bij de vraag of een mededeling iemand heeft bereikt, van doorslaggevend belang is of de betrokkene (in dit geval de consument) expliciet en bewust heeft ingestemd met de verzending van belangrijke mededelingen via de berichteninbox van de bank. Daarmee heeft de betrokkene dan kenbaar gemaakt op die manier bereikbaar te zijn. Volgens de consument heeft de bank nooit gevraagd of hij via de berichteninbox geïnformeerd wilde worden. Het is aan de bank om na te gaan dat verzonden berichten de consument ook daadwerkelijk bereiken. Bij e-mail van 19 maart 2024 heeft de bank de consument bericht de achterstandscode A bij het krediet te verwijderen. Bij de betaalrekening heeft de bank niet aangetoond dat de consument de vooraankondigingsbrief ook daadwerkelijk heeft ontvangen. De achterstandscode A bij de betaalrekening is hiermee volgens de consument onterecht in het CKI geregistreerd en dient daarom uit het CKI verwijderd te worden. Nu de bank niet heeft kunnen aantonen dat de vooraankondigingsbrief bestaat, is verzonden naar en is ontvangen door de consument, dient ook bijzonderheidscode 2 bij het krediet en de betaalrekening te worden verwijderd.

2.12 De BKR-registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een lening om zijn woning in Roemenië grootschalig te kunnen renoveren. Dit is nodig om zijn ouders een veilige en leefbare omgeving te kunnen bieden. De woning is 80 jaar geleden gebouwd door de grootouders van de consument en op dit moment bewoond door zijn ouders . De huidige situatie van de woning is niet langer houdbaar. Als het de consument niet lukt om een financiering te verkrijgen, zijn de gevolgen zeer ernstig. Onder andere moet het dak volledig worden vervangen. Met de huidige staat van het dak bestaat het risico dat het dak instort wat zou leiden tot het moeten afbreken van het huis. Dat de consument voor een woning in Roemenië een lening in Nederland dient af te sluiten is vanwege verschillende redenen noodzakelijk. Betrouwbare Roemeense banken zijn niet bereid om de consument een lening te verstrekken op basis van inkomen uit het buitenland. Het afsluiten van een lening in Nederland biedt de consument meer bescherming en stelt hem in staat om leningsvoorwaarden te verkrijgen die redelijk en gunstig zijn.

2.13 De consument geeft aan nu financieel zeer stabiel te zijn. Sinds 1 juni 2022 beschikt de consument over een vast dienstverband voor onbepaalde tijd met een stabiel inkomen. De consument is daarnaast vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalings-achterstanden- of problemen. De gehele schuld bij de bank betrof een klein bedrag en de betalingsproblemen waren van korte duur. De consument is geen notoire wanbetaler waartegen deelnemers moeten worden beschermd. De door de bank geregistreerde BKR-registraties op naam van de consument zijn de enige negatieve registraties die een belemmering vormen voor het verkrijgen van een financiering.

Het verweer

2.14 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 het in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de BKR-registraties overeenkomstig het bepaalde in het reglement CKI zijn geplaatst.

De BKR- registraties zijn technisch juist

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende regelement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken. Zo is de bank verplicht te melden als een als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet.

In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[1] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[2] Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[3] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en de betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.

3.4 Niet in geschil is dat de consument een betaalrekening had bij de bank en de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de BKR-registraties in het CKI. Ook is niet in geschil dat er een betalingsachterstand is ontstaan bij de betaalrekening en het krediet. Tussen partijen staat ter discussie of de bank heeft voldaan aan haar verplichting om de consument schriftelijk te waarschuwen dat als de betalingsachterstanden niet binnen een bepaalde termijn zou worden ingelopen, er een achterstandsmelding bij BKR zou volgen.

3.5 Wat de achterstandscode A betreft, is de bank verplicht om voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een betalingsachterstand de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4] In beginsel rust op de deelnemer (de bank) de plicht om aannemelijk te maken dat zij een vooraankondiging heeft verzonden, als de consument dat betwist.

3.6 Tussen partijen is in geschil of de bank al dan niet een dergelijke vooraankondigingsbrief naar de consument heeft verstuurd én of de consument deze vooraankondiging heeft ontvangen. De bank heeft aangevoerd de consument over de ongeoorloofde betalings-achterstand en haar verplichting om deze te melden bij BKR te hebben gewaarschuwd. Ook heeft de bank gesteld de consument geïnformeerd te hebben over de opeising van beide vorderingen. De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling de volgende stukken overgelegd:

Betreffende de betaalrekening:
- Mailbericht van 9 augustus 2020 naar de berichtinbox van de consument waarin onder andere wordt verwezen naar de verplichting van de bank om langdurige achterstanden te melden bij BKR (vooraankondiging).
- Brief van 16 september 2020 'Aankondiging BKR registratie in verband met roodstand', geadresseerd aan het (toenmalige) woonadres van de consument (vooraankondiging).
- Mailbericht van 28 september 2020 naar de berichteninbox van de consument waarin de consument door de bank in gebreke wordt gesteld en de bank de vordering in één keer opeist (opeising).

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

Betreffende het krediet:
- Mailbericht van 29 september 2020 naar de berichteninbox van de consument waarin de consument door de bank in gebreke wordt gesteld en de bank de vordering in één keer opeist (opeising).

3.7 De consument betwist niet toegang tot de berichteninbox te hebben gehad. De consument stelt dat met het versturen van een vooraankondiging via de berichteninbox niet aan de formele vereisten van een vooraankondiging is voldaan. De commissie leidt hieruit af, dat de consument niet aanvoert dat communicatie via de berichteninbox in zijn algemeenheid niet zou volstaan, maar dat de bank er niet van uit kon gaan dat deze berichten hem bereikten. De consument stelt niet op de hoogte te zijn geweest van de achterstands-registratie en de opeising. De commissie is van oordeel dat dit niet voor rekening van de bank komt. De commissie stelt vast dat de berichten aantoonbaar zijn verzonden en dat de consument toegang had tot deze berichteninbox. Of de consument de berichten wel of niet gelezen had, komt voor zijn rekening en risico. In lijn met haar eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank kon volstaan met de overeengekomen wijze van communiceren via de berichteninbox.[5] Bovendien heeft de bank een brief met de vooraankondiging op 16 september 2020 naar het toenmalige adres van de consument gestuurd. Er is geen reden aan te nemen dat de consument deze brief niet heeft ontvangen. De bank heeft hiermee voldoende aangetoond dat de vooraankondiging en de opeisings-brieven aan de consument zijn verstuurd en door de consument zijn ontvangen. Voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 is overigens niet vereist dat de bank de consument daarvoor van tevoren schriftelijk waarschuwt.[6]

3.8 Uit het voorgaande volgt dat de registratie van de achterstandsmelding en bijzonderheids-code 2 bij de betaalrekening en registratie van de bijzonderheidscode 2 bij het krediet juist zijn. Verwijdering van deze BKR-registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd. Dit leidt ertoe dat de commissie zal onderzoeken of de verwijdering van de BKR-registraties kan worden toegewezen op grond van een belangenafweging.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.9 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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.

3.10 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

[5] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr's 2023-0490 en 2023-0882
[6] Artikel 13 lid 2 reglement CKI.

De rechtmatigheid van de BKR-registraties 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 verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[7]

3.11 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.[8]

3.12 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

3.13 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.10 tot en met 2.13.

3.14 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Vanaf 2019 was er sprake van structurele achterstanden. Er zijn diverse betalingsregelingen getroffen, maar die zijn slechts deels nagekomen. Pas na de inschakeling van de deurwaarder ondernam de consument de benodigde actie. De omstandigheden die de consument heeft aangevoerd, maken niet duidelijk dat er een zwaarwegend belang is. De consument heeft zijn belang onvoldoende onderbouwd. Verder is het de bank onbekend waarom de verbouwing van de woning van de consument niet in Roemenië kan worden gefinancierd. Ook ontbreekt informatie over de huidige financiële situatie van de consument, aldus de bank.

3.15 De volledige vordering is pas zeer recent voldaan met een minimale regeling omdat een hogere terugbetaling niet mogelijk zou zijn. Volgens de bank dient de consument een langere periode van de bewaartermijn te benutten om zijn financiële stabiliteit meer vorm te geven. Dit geeft de consument ook de gelegenheid spaargeld op te bouwen en de gewenste verbouwing op die manier te financieren. Het verwijderen van de BKR-registraties zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

---

[7] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[8] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Het algemene belang van continuering van de BKR-registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument. De bank sluit niet uit dat wanneer een substantieel deel van de bewaartermijn verstreken is en de consument aantoonbaar over een financieel stabiele situatie beschikt, de bank alsnog tot verwijdering van de BKR-registraties over kan gaan.

3.16 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.17 In het voordeel van de consument spreekt dat hij de gehele vordering heeft voldaan en nu een vast dienstverband met een stabiel inkomen heeft. Daarentegen staat vast dat de consument lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dat de oorzaak hiervan mede zou liggen in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde informatie niet volgt dat zijn financiële situatie nu structureel stabiel is. Zo heeft de consument bijvoorbeeld geen inzicht gegeven in zijn inkomsten- en uitgavenpatroon of aangetoond dat hij beschikt over een structurele spaarbuffer. In de komende periode zal moeten blijken of de situatie van de consument voldoende stabiel blijft. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Daarbij wordt van belang geacht dat er pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken, het verzoek tot verwijdering komt te vroeg. De consument dient daarom nog enige tijd tegen overkreditering worden beschermd.

3.18 Ten slotte heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de verbouwing van de woning in Roemenië op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties nu rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat er voor de consument geen andere financieringsmogelijkheden zijn om de verbouwing te kunnen realiseren.

3.19 De commissie realiseert zich dat de consument zijn ouders graag een veilige en leefbare woonsituatie wil aanbieden en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen inzien. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor bedoeld de consument te ondersteunen bij het opbouwen van een structureel financieel stabiele situatie. Van die financieel stabiele situatie is op dit moment naar het oordeel van de commissie nog geen sprake. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af.

De commissie merkt hierbij wel op dat het niet uitgesloten is dat de bank, zoals door de bank zelf ook is aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument kan aantonen dat hij (nog steeds) structureel financieel stabiel is, er geen verdere schulden zijn en een noodzakelijk belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties.

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

(...)

Artikel 11

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

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. (...)