Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0112

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	9 februari 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2000 heeft Florius aan de consument en zijn toenmalige echtgenote een hypothecaire geldlening verstrekt. Na hun echtscheiding hebben zij de echtelijke woning verkocht. Daarbij is een restschuld ontstaan. Florius heeft dit gemeld bij Stichting BKR. In 2015 heeft de rechtbank het vermogen van de consument onder bewind gesteld en in 2019 heeft de rechtbank ten aanzien van de consument de Wsnp van toepassing verklaard. Nadat de consument in 2022 de schone lei heeft verkregen, heeft Florius een werkelijke einddatum en een bijzonderheidscode 3 bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat Florius alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat alle registraties technisch juist zijn. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat Florius de registraties niet hoeft te laten verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het 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 30 september 2022 en 5 oktober 2022; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Florius.

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 Florius 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 er in deze zaak is gebeurd

2.1 In 2000 heeft Florius de consument en zijn toenmalige partner een hypothecaire geldlening verstrekt voor de financiering van de aankoop van een woning.

2.2 Nadat de consument en zijn ex-echtgenote uit elkaar zijn gegaan, hebben zij hun woning verkocht. Daarbij is een restschuld van € 103.202,92 ontstaan. Florius heeft deze restschuld (hierna: de restschuld) op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.3 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Florius, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.4 Bij beschikking van 7 juli 2015 heeft de Rechtbank Noord-Holland de goederen die (zullen) toebehoren aan de consument onder bewind gesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden.

2.5 Bij vonnis van 26 februari 2019 heeft de Rechtbank Noord-Holland ten aanzien van de consument de wettelijke schuldsaneringsregeling natuurlijke personen (hierna: de Wsnp) van toepassing verklaard.

2.6 Bij vonnis van 1 maart 2022 heeft de Rechtbank Noord-Holland de consument voor de vorderingen ten aanzien waarvan de Wsnp heeft gewerkt en voor zover deze onvoldaan zijn gebleven, de schone lei verleend.

2.7 Op 1 maart 2022 heeft Florius met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.8 Op 31 augustus 2022 heeft de consument Florius verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen.

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

2.9 Op 23 september 2022 heeft (de gemachtigde van) Florius aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Op basis van de onderstaande argumenten heeft Florius besloten de BKR-registratie niet te verwijderen. (…)

Argumenten vanuit Florius om de registratie niet te verwijderen

- *Uit het schulddossier blijkt dat u betalingsproblemen heeft gehad. Waarvoor u correct BKR geregistreerd werd.*
- *Er was sprake van een restschuld waarbij er sprake was van een afboeking van € 91.052,01.*

Belangenafweging:
(…)
U wilt graag dat de registratie wordt verwijderd, omdat u graag een hypothecair krediet wilt aangaan. Florius ziet in uw argumenten geen redenen op grond waarvan de BKR-registratie verwijderd zou moeten worden en/of waarvan het algemeen belang van handhaving van de BKR-registratie zou moeten wijken voor uw belang. Het maatschappelijk belang van kredietregistratie weegt in dit verband zwaarder. (…)"

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

De klacht en vordering van de consument

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

2.12 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Ter onderbouwing daarvan heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De BKR-registraties kloppen maar hebben betrekking op de restschuld, die is meegenomen in het Wsnp-traject. De consument heeft de Wsnp op 1 maart 2022 met een schone lei afgerond, maar Florius heeft de BKR-registraties pas op 11 augustus 2022 in het CKI bij Stichting BKR laten registreren. Florius heeft de consument niet geïnformeerd dat zij de BKR-registraties nog zou registreren.
b. Door de bijzonderheidscode 3 wordt de consument belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de huurwoning waarin hij nu woont met zijn huidige partner en twee kinderen van tien jaar en vijf weken, en (om de week in het weekeinde) met zijn twee zoons van veertien en negentien jaar uit het huwelijk met zijn ex-echtgenote. De consument en zijn partner kunnen de huurwoning voor € 275.000,- kopen. Als Florius de BKR-registraties niet op 11 augustus 2022, maar bijvoorbeeld op 11 december 2022 zou hebben geregistreerd, dan hadden zij een hypothecaire geldlening van € 364.029,- kunnen krijgen. Dat blijkt uit een berekening van ABN AMRO Bank N.V.

c. De financiële situatie van de consument is al geruime tijd stabiel en ook zijn partner heeft een stabiele financiële situatie. De consument heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en heeft al sinds 2013 geen andere registraties op zijn naam in het CKI bij Stichting BKR. Zijn partner heeft ook geen negatieve registraties op haar naam staan.
d. De consument en zijn partner huren nu hun woning voor € 650,- per maand. Als Florius de BKR-registraties niet verwijdert, zullen de huidige eigenaren de woning aan derden verkopen. Zij zijn gescheiden en geëmigreerd naar het buitenland en willen de woning verkopen om volledig onafhankelijk van elkaar te zijn. De consument en zijn partner hebben de eerste optie om de woning te kopen. De BKR-registraties belemmeren hen hierin. De consument en zijn partner hebben afwijzingen van Hypotrust en Nationale-Nederlanden ontvangen. Als derden de woning kopen, moeten zij de woning na drie jaar verlaten. Als de consument en zijn partner een particuliere huurwoning moeten zoeken, zal de huurprijs rond de € 1.200,- liggen. Vanwege hun inkomen komen zij niet in aanmerking voor een woning via een woningcorporatie.
e. Als de consument en zijn partner hun huidige huurwoning kunnen kopen, zullen zij vermogen kunnen gaan opbouwen. Financieel zijn zij er dus erg bij gebaat om de woning te kopen en om zodoende ook financiële problemen te voorkomen. En van overkreditering is geen sprake, omdat zij € 364.029,- kunnen lenen en de huurwoning voor € 275.000,- kunnen kopen.

Het verweer van Florius

2.13 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of Florius de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Florius als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Florius 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] Florius 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 (in dit geval de consument) 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 Florius 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.

Florius is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat Florius 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] Als een betrokkene (in dit geval de consument) 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.[6]

---

[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.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval Florius) een bijzonderheidscode 1 bij Stichting BKR melden.[7] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[8] 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.[9] 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.[10] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[11]

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat na verkoop van de echtelijke woning van de consument en zijn ex-echtgenote een restschuld van € 103.202,92 is ontstaan. De registratie hiervan in het CKI bij Stichting BKR is technisch juist.

3.8 Wat de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum betreft, heeft het volgende te gelden. Florius heeft in dit verband toegelicht dat de registraties van de werkelijke einddatum en de bijzonderheidscode 3 op 11 augustus 2022 hebben plaatsgevonden naar aanleiding van de brief van 1 augustus 2022 van de bewindvoerder, waarin staat dat de eindzitting met betrekking tot het Wsnp-traject van de consument op 1 maart 2022 heeft plaatsgevonden. Deze handelwijze van Florius is naar het oordeel van de commissie niet onaanvaardbaar. Dat Florius de coderingen niet eerder heeft verricht, bijvoorbeeld naar aanleiding van de brief van 12 januari 2022 van de bewindvoerder, waarin staat dat de eindzitting was vastgesteld op 1 maart 2022, is niet onbegrijpelijk. Op 1 augustus 2022 was voor Florius immers pas definitief duidelijk dat zij een groot deel van de restschuld zou moeten afboeken, omdat vanaf dat moment door de beëindiging van de toepassing van de Wsnp en het verlenen aan de consument van de schone lei, de restschuld, voor zover deze onvoldaan was gebleven, niet langer afdwingbaar was.[12] De registratie van de werkelijke einddatum op 1 maart 2022 was daarmee technisch juist. Florius heeft de restschuld immers afgeboekt.

[7] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[12] Dit volgt uit artikel 358 lid 1 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, te raadplegen in de bijlage bij deze uitspraak.

De omstandigheid dat die codering op een later moment, namelijk op 11 augustus 2022, heeft plaatsgevonden, maakt het voorgaande niet anders. Florius heeft in dit verband gesteld dat zij € 91.052,01 op de restschuld heeft afgeboekt. Nu de consument de hoogte van dit bedrag niet heeft betwist, gaat de commissie uit van de juistheid ervan. Dat betekent dat ook de registratie van de bijzonderheidscode 3 technisch juist is. Florius heeft immers meer dan € 250,- op de restschuld afgeboekt.

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 Florius bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.10 Onder 2.11 en 2.12 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.11 Daartegenover heeft Florius het standpunt ingenomen dat de belangenafweging niet in het voordeel van de consument dient uit te vallen. Volgens Florius is er in deze kwestie sprake van een langdurige, grote schuldenproblematiek. Florius heeft toegelicht dat de betalingsproblemen van de consument in 2013 zijn begonnen nadat hij zijn woning had verkocht en dat de schuldenproblematiek van de consument enkel kon worden opgelost door het doorlopen van het Wsnp-traject. Volgens Florius bedroeg de totale schuld van de consument € 171.622,85 en had hij elf concurrente schuldeisers. Florius is van mening dat de consument tegen zichzelf beschermd moet worden en dat het niet wenselijk is dat hij nu opnieuw een grote schuld aangaat. Daarnaast is het volgens Florius nog geen jaar geleden dat het Wsnp-traject van de consument is geëindigd en heeft Florius slechts een klein deel van de restschuld uit de slotuitdeling ontvangen. Florius heeft € 91.052,01 op de restschuld afgeboekt. Florius is van mening dat nog niet van een stabiele situatie van de consument kan worden gesproken en dat deze situatie enkel mogelijk is geworden doordat Florius en de andere schuldeisers een groot deel van hun vordering hebben moeten afboeken. Met betrekking tot de wens van de consument en zijn partner om hun huidige huurwoning te kopen, heeft Florius aangevoerd dat dit geen klemmende, zwaarwegende omstandigheid is die maakt dat de belangenafweging in het oordeel van de consument en zijn partner zou moeten uitvallen. Zij hebben nog een dak boven hun hoofd, aldus nog steeds Florius, en hebben nog voldoende tijd om op zoek te gaan naar andere oplossingen. Ook de wens van de consument en zijn partner om door de aankoop van de huurwoning vermogen op te bouwen maakt naar de mening van Florius niet dat zij een belang hebben dat zwaarder weegt dan het belang van Florius en de overige kredietverstrekkers om de BKR-registraties in het CKI te handhaven.

3.12 De commissie is van oordeel dat Florius 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 financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. Vaststaat dat de rechtbank op 7 juli 2015 het vermogen van de consument onder bewind heeft gesteld wegens verkwisting of het hebben van problematische schulden. De problematische schuldensituatie van de consument heeft uiteindelijk ertoe geleid dat de rechtbank op 26 februari 2019 ten aanzien van de consument de Wsnp van toepassing heeft verklaard. Het voorgaande weegt voor de commissie zwaar mee in de belangenafweging.

3.14 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft, opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert of meer negatieve kredieten op zijn naam heeft staan en dat hij om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Tegelijkertijd is voor de commissie echter onvoldoende komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Uit de salarisstroken van de consument over de maanden juni 2022 tot en met augustus 2022, die hij in het geding heeft gebracht, blijkt dat hij sinds 12 augustus 2021 bij *GOBI Construction* in dienst is en dat hij een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd heeft. Uit de processtukken blijkt echter niets over zijn arbeidsverleden van voor 21 augustus 2021. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consument *structureel* een stabiel inkomen heeft. De consument heeft bovendien geen inzage gegeven in zijn uitgaven en lasten. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument over spaartegoeden beschikt. Daar komt ten slotte bij dat de (verbeterde) financiële positie van de consument mede is te danken aan de substantiële afboeking die Florius en de overige elf schuldeisers hebben gedaan. Florius heeft onweersproken gesteld dat de totale schuld van de consument in het Wsnp-traject van de consument € 171.622,85 bedroeg en dat hij toen elf concurrente schuldeisers had. Dat komt overeen met hetgeen de Kredietbank Nederland in haar brief van 11 september 2018 noemt (bijlage 11 bij verweerschrift). Uit de brief van 1 augustus 2022 van de bewindvoerder (bijlage 14 bij verweerschrift) blijkt dat aan de schuldeisers een uitkering van 8% van de ingediende vorderingen is gedaan. Uit het voorgaande volgt dat de concurrente schuldeisers ruim € 157.000,- op hun vorderingen hebben afgeboekt. Dat weegt voor de commissie zwaar mee in de belangenafweging.

3.15 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van de woning die hij op dit moment met zijn partner huurt, voor hem op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is. De commissie heeft begrip voor de wens van de consument en zijn partner om in deze woning te blijven wonen, maar dat is naar het oordeel van de commissie geen belang dat dusdanig veel gewicht in de schaal legt dat dat de belangenafweging in het voordeel van de consument kan laten uitslaan. De omstandigheid dat de consument in staat wordt gesteld om vermogen op te bouwen als hij deze huurwoning koopt, maakt het voorgaande niet anders. De andere argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, leiden evenmin tot een ander oordeel.

3.16 Daar komt ten slotte bij dat de consument door reeds nu om verwijdering van de BKR-registraties te verzoeken, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de relevantie van zijn betalingsverleden heeft. De consument heeft op 1 maart 2022 de schone lei gekregen en reeds op 31 augustus 2022 (binnen een half jaar) om verwijdering van de BKR-registraties verzocht. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties (veel) te vroeg.

3.17 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen.

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

Conclusie

3.19 De conclusie is dat Florius de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering afwijzen.

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 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 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 twee 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 2022, 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.

3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)

Artikel 358 Rv

1. Door de beëindiging van de toepassing van de schuldsaneringsregeling op grond van artikel 356, tweede lid, is een vordering ten aanzien waarvan de schuldsaneringsregeling werkt, voorzover deze onvoldaan is gebleven, niet langer afdwingbaar, onverschillig of de schuldeiser al dan niet in de schuldsaneringsregeling is opgekomen en onverschillig of de vordering al dan niet is geverifieerd.
2. (…)