Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0578

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	24 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO 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 bij zijn aflopend krediet geplaatste coderingen (een achterstandscode A en bijzonderheidscodes 1 en 3) en de bij zijn hypotheek geplaatste bijzonderheidscode 3 in het CKI. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De registraties zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Voorts heeft de commissie een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt daarom 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) 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het verleden (met zijn toenmalige partner, hierna ex-partner) een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) voor de aankoop van hun woning afgesloten bij de bank.

Daarnaast heeft de consument een aflopend krediet van € 39.767,- (hierna: het krediet) afgesloten bij de bank voor de verbouwing van de woning.

2.2 De consument had destijds een eigen onderneming in de postsector. Vanaf 2010 zijn de resultaten van de onderneming verslechterd en heeft de consument niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

2.3 In 2013 hebben de consument en zijn ex-partner besloten om te scheiden. In 2014 hebben de consument en de ex-partner hun woning verkocht, waarbij een restschuld van € 129.500,- is ontstaan. De vordering uit hoofde van de geldlening en het krediet zijn overgedragen aan het incassobureau van de bank (hierna: het incassobureau).

2.4 Per brief van 16 juni 2014 heeft de consument gereageerd op de brief van het incasso-bureau van 12 juni 2014. In zijn brief van 14 juni 2014 heeft de consument een betalingsvoorstel tegen finale kwijting gedaan. Bij brief van 29 oktober 2014 heeft het incassobureau ingestemd met het voorstel van de consument. Bij brief van 10 november 2014 heeft de consument gereageerd op een brief van het incassobureau van 5 november 2014 en het incassobureau verzocht om verduidelijking van die brief.

2.5 In de debiteurenadministratie van de bank is op 25 november 2014 melding gemaakt van de verzending van een brief met de naam '*BKR Notification Letter*'. De template die invulling geeft aan deze brief, luidt, voor zover hier relevant, als volgt:

Voorkom melding bij Bureau Krediet Registratie (BKR)
Wij melden uw achterstand bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). ABNAMRO is verplicht om een achterstand die langer dan 60 dagen duurt te melden. Deze melding kan moeilijkheden geven als u in de toekomst een ander krediet wilt afsluiten. Hoe kunt u dit voorkomen? Door de achterstand te betalen voor

2.6 Vanwege de achterstand op het krediet heeft de bank op 8 december 2014 een A-codering (achterstand) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet (hierna: BKR) bij het krediet geplaatst.

2.7 Er zijn verschillende betalingsregelingen met de consument getroffen. De consument heeft deze afspraken niet altijd kunnen nakomen, mede ook door een schuld bij de Belastingdienst. In juli 2017 heeft de consument een verzoek gedaan om de restschuld kwijt te schelden en voor zover de bank hier niet toe bereid was een verzoek voor een aangepaste betalingsregeling. De bank is met dit laatste voorstel akkoord gegaan en heeft op 24 augustus 2017 een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) in het CKI laten registreren.

2.8 Hierna heeft de consument meerdere voorstellen voor finale kwijting van zijn schuld ingediend. In 2020 heeft de consument opnieuw een afkoopvoorstel gedaan. Het incassobureau heeft hierop op 16 oktober 2020 een tegenvoorstel gedaan voor betaling van € 30.000,- in één keer tegen finale kwijting. De consument heeft dit voorstel op 17 oktober 2020 geaccepteerd.

Het bedrag van € 30.000,- is door de consument voldaan aan de bank, waarna de bank de restantschuld (€ 95.689,76) heeft afgeboekt. In verband hiermee heeft de bank een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum (26 oktober 2020) in het CKI laten plaatsen. De registraties zijn tot 26 oktober 2025 zichtbaar.

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

Klacht en vordering

2.10 De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties.

2.11 Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag:

- De consument heeft nimmer een vooraankondigingsbrief van de bank ontvangen en de bank heeft nagelaten hem te wijzen op de ingrijpende gevolgen van een negatieve registratie. De bank heeft aangegeven dat zij de vooraankondigingsbrief op 25 oktober 2014 naar het destijds bij de bank bekende adres van de consument heeft verstuurd. Omdat een kopie van deze brief niet meer te reproduceren is, heeft de bank een kopie van het logboek toegestuurd. Hiermee heeft de bank niet kunnen aantonen dat de brief daadwerkelijk is verstuurd en door de consument is ontvangen. De achterstandscode is hiermee onterecht in het CKI geregistreerd en dient derhalve uit het CKI verwijderd te worden, aldus de consument.
- Daarnaast wordt de consument buiten proportioneel geraakt door de BKR-registraties; zijn belang bij verwijdering van de registraties weegt zwaarder dan de belangen bij instandhouding daarvan. De consument en zijn partner hebben de wens een woning te kopen. De negatieve BKR-registraties vormen echter een belemmering voor het verkrijgen van de gewenste hypothecaire geldlening. Op dit moment wonen de consument en zijn partner in een huurwoning. Zij ervaren hier veel geluidsoverlast van de directe buren, wat de woonsituatie onleefbaar heeft gemaakt. Daarnaast hebben zij veel hinder van de bouw van een industrieterrein tegenover hun woning en van de vervanging van een N-weg die aan de voorzijde van hun woning ligt. Tevens is de huidige woning te groot voor twee personen. Door de krapte op de verhuurmarkt lijkt het de consument sociaal om zijn huis aan een groter gezin te laten verhuren.
- De betalingsproblemen zijn door een samenloop van omstandigheden ontstaan. Als gevolg van de kredietcrisis in combinatie met de digitalisering verslechterden de resultaten van de onderneming van de consument. Ook ging de consument scheiden en is de gezamenlijke woning verkocht. Door de slechte woningmarkt op dat moment is er een restschuld ontstaan. Het gaat om een éénmalige situatie en niet om structurele wanbetaling.

- Er is thans sprake van een stabiele inkomenssituatie. De consument en zijn huidige partner beschikken beiden over een vaste aanstelling. Er is geen sprake van andere betalingsproblemen dan wel een problematische schuldensituatie. Bovendien is de consument altijd in contact gebleven met de bank over zijn schuld. De consument vormt dan ook in geen enkel opzicht een gevaar voor de financiële sector.

Het verweer van de bank

2.12 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. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscodes 1 en 3 beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de registraties overeenkomstig het bepaalde in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) zijn geplaatst.

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en de 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] Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) een bijzonderheidscode 1 bij Stichting BKR melden.[2] Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[3] 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.

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

3.4 Niet in geschil is dat de bank de geldlening en het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van deze overeenkomsten in het CKI. Ook is niet in geschil dat er een betalingsachterstand is ontstaan op de geldlening en het krediet.

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, indien de consument dat betwist.

3.6 Tussen partijen is in geschil of de bank al dan niet een dergelijke vooraankondigings-brief naar de consument heeft verstuurd én of de consument deze vooraankondiging heeft ontvangen. De commissie acht het aannemelijk dat de bank deze voor-aankondiging aan de consument heeft verstuurd. Uit de door de bank overgelegde uitdraai van haar debiteurenadministratie blijkt dat zij 25 november 2014 een brief met de naam '*BKR Notification Letter*' aan de consument heeft verzonden. Verder volgt uit de door de bank overgelegde template van die brief dat daarin nadrukkelijk wordt gewaarschuwd voor een achterstandsmelding bij het BKR. Om die redenen volgt de commissie de stelling van de consument, dat de bank geen vooraankondiging heeft verstuurd, niet.

3.7 Daarnaast is de commissie van oordeel dat de consument, mede gelet op het door de bank gevoerde verweer, onvoldoende heeft toegelicht dat de vooraankondiging hem niet heeft bereikt. Niet is gesteld of gebleken dat de vooraankondiging naar een ander adres is verzonden dan de eerdere brieven die blijkens de debiteurenadministratie aan de consument zijn verstuurd. Er kan dus worden aangenomen dat (het incassobureau van) de bank de vooraankondiging naar het correcte adres van de consument heeft verzonden en dat de consument deze brief vervolgens heeft ontvangen. Daarbij komt dat de consument in de maanden voorafgaand aan de vooraankondigingsbrief verschillende brieven van het incassobureau van de bank heeft ontvangen op dat desbetreffende adres en daar ook op heeft gereageerd. Gelet hierop, kon de consument niet volstaan met de enkele stelling dat hij die brief niet heeft ontvangen en moet worden aangenomen dat de vooraankondiging door de consument is ontvangen.

3.8 Het staat voorop dat tussen partijen geen geschil bestaat over de technische juistheid van de bijzonderheidscodes 1 en 3. Na de achterstand is er voor het krediet een betalingsregeling getroffen (code 1) en uiteindelijk is een gedeelte van het krediet en een gedeelte van de restschuld uit hoofde van geldlening tegen finale kwijting afgeboekt (code 3). Tevens is er met de beëindiging van deze overeenkomsten tegelijkertijd een werkelijke einddatum geregistreerd.

[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

De commissie merkt hierbij op dat voor het registeren van een bijzonderheidscode geen vooraankondiging is vereist, zodat hetgeen hiervoor is overwogen geen gevolgen heeft voor de 1- en 3-coderingen. Overigens heeft de bank in de bevestiging van de gemaakte afspraken gewezen op het registeren van een code 3. De consument heeft verder niets aangevoerd waaruit blijkt dat de bijzonderheidscodes ten onrechte zijn geplaatst.

3.9 Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscodes 1 en 3 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.10 Nu de commissie van oordeel is dat de registraties technisch juist zijn en verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

3.11 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) (relevante bepalingen zijn opgenomen in de bijlage). Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.12 De BKR-registratie houdt 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 verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR- registratie berust op deze grondslag.[5]

3.13 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) 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 (de consument).

[5] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl

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.[6]

3.14 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.15 In overweging 2.11 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registratie wordt belemmerd.

3.16 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Er is in deze zaak sprake van een langdurige problematische schuldsituatie. De bank heeft de vordering in behandeling moeten geven aan het incassobureau. Er zijn diverse betalingsregelingen getroffen. Uiteindelijk is de vordering tegen finale kwijting met een bedrag van € 30.000,- afgewikkeld. De bank heeft hiervoor een bedrag van € 95.689,76 (meer dan 75%) moeten afboeken en daarmee een aanzienlijke schade geleden. Bovendien is de schuld niet afgelost door eigen financiële middelen maar door een lening van een derde (de partner van de consument) aan de consument. De verbetering van de huidige financiële positie van de consument is dan ook grotendeels het gevolg van de afboeking door de bank. Het door de consument gestelde belang, te weten het kopen van een woning, kan niet worden aangemerkt als een belang dat voldoende zwaarwegend is om de verwijdering van de registraties op dit moment te rechtvaardigen. De consument stelt dat hij geluidsoverlast ervaart van de directe buren. Daarnaast ondervindt hij hinder van werkzaamheden aan de weg en een bouwproject. Dit zijn omstandigheden waar de consument rekening mee had kunnen houden danwel van op de hoogte had kunnen zijn. Ook de opmerking van de consument dat de huidige huurwoning te groot is en hij deze woning uit sociaal oogpunt beschikbaar wil stellen voor een grote gezin leidt niet tot een andere conclusie. Een woningruil zou ook tot de mogelijkheden kunnen behoren. De bank is dan ook van mening dat de terechte registraties gehandhaafd moeten blijven; het verwijderen van de registraties zou geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven.

[6] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.17 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval voldoende heeft aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de registraties meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarvoor zijn de volgende bijzondere omstandigheden redengevend.

3.18 De registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn verplichtingen uit hoofde van de overeenkomsten met de bank te voldoen. Dit werd naar eigen zeggen veroorzaakt door teruglopende resultaten uit zijn onderneming. Voorts is de restschuld op de geldlening veroorzaakt doordat de consument, in verband met de echtscheiding, de woning moest verkopen. Hoewel deze gebeurtenissen op zichzelf als onvoorziene omstandigheden kunnen worden aangemerkt, betreft het wel omstandigheden die zich bevinden in de risicosfeer van de consument. Wat voor de consument spreekt, is dat hij zijn financiën beter op orde heeft gebracht en al die jaren in contact is gebleven met de bank. Daartegenover staat dat er sinds 2014 sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en de huidige financiële situatie van de consument mede een gevolg is van de aanzienlijke afboeking van € 95.689,76 (zijnde 75% van de schuld) die de bank heeft moeten doen. Hierbij weegt de commissie ook mee dat de consument het ter finale kwijting betaalde bedrag niet uit eigen middelen heeft voldaan, maar dat het gefinancierd is middels een onderhandse geldlening. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel voldoende stabiel blijft. Naar het oordeel van de commissie vraagt ons kredietsysteem dat (andere) kredietverstrekkers ook in dit geval op de hoogte zijn van het (recente) kredietverleden van de consument bij hun beslissing al dan niet een nieuw krediet te verstrekken. Dat geldt te meer nu de consument heeft aangegeven een financiering te willen aangaan voor het aankopen van een nieuwe woning.

3.19 Voorts weegt de commissie mee dat de schuld nog geen drie jaar geleden (26 oktober 2020) is afgewikkeld. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. Daar komt ten slotte bij dat de consument naar het oordeel van de commissie ook onvoldoende schrijnende omstandigheden heeft aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen. Dat hij hinder ondervindt van zijn woonomgeving, hoe vervelend ook, is daarvoor onvoldoende zwaarwegend.

3.20 De commissie realiseert zich dat de consument graag een hypothecaire geldlening wenst af te sluiten voor de aankoop van een woning en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële krediet-verstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Het verwijderingsverzoek van de consument ten aanzien van de bijzonderheidscoderingen 1 en 3 wordt daarom afgewezen.

Indien de consument over enige tijd, bijvoorbeeld na het verstrijken van een periode van 3,5 jaar na de werkelijke einddatum, een nieuw verzoek tot verwijdering bij de bank doet en de consument dan (nog steeds) financieel stabiel is, acht de commissie het voorstelbaar dat de bank dan een andere afweging zal maken.

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 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 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

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities
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 Rechtmatigheid van de verwerking
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 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")
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:
(…)
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;
(…)

21 Recht van bezwaar
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 9 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering. (…)

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 februari 2023 (Reglement 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.

(…)

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

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.