

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0479**

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

|                 |                                                                                                                                                                |
|-----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 18 juni 2025                                                                                                                                                   |
| Klacht van      | Mevrouw [naam 1], verder te noemen de consument, en de heer [naam 2], verder te noemen de echtgenoot van de consument, samen worden zij de consumenten genoemd |
| Tegen           | Coöperatieve Rabobank U.A., 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 consumenten hebben een klacht ingediend over de door de bank geplaatste negatieve registraties in het CKI. Volgens de consumenten ontstonden de betalingsproblemen doordat zij veel pech hadden: werkelijk al hun elektrische apparaten gingen kapot. Zij hebben belang bij verwijdering van de negatieve registraties omdat zij hun hypothecaire geldlening willen verhogen voor de renovatie van hun badkamer en om een spaarpot op te bouwen voor hun kinderen. De bank heeft het verzoek tot verwijdering van de negatieve BKR-registraties afgewezen. De commissie stelt vast dat de BKR-registraties alleen op naam van de consument staan, dus de klacht van haar echtgenoot is niet behandelbaar. Verder weegt het belang bij behoud van de negatieve registraties nu nog zwaarder dan het belang bij verwijdering daarvan. De werkelijke einddatum moet wel worden aangepast. De vordering tot verwijdering van de registraties 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M. van den Broek, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.
- 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 consumenten 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 hield in het verleden een betaalrekening aan bij de bank (hierna: de betaalrekening), met vanaf januari 2020 de roodstandfaciliteit Rabo Kort Roodstaan voor € 2.000,- (hierna: de roodstandfaciliteit). De bank heeft de roodstandfaciliteit geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). 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).
- 2.2 In de overeenkomst van de roodstandfaciliteit is opgenomen dat de betaalrekening van de consument minstens één volledige werkdag per 3 maanden een positief saldo moet vertonen. Vanaf september 2022 voldeed de consument niet aan deze voorwaarde: de betaalrekening stond toen langer dan 3 maanden rood. De bank heeft de roodstandfaciliteit daarom opgeëist en per 1 december 2022 een code 2 (opeising) geplaatst in het CKI van BKR. Per 27 januari 2023 heeft de bank een code A (achterstand) geregistreerd in het CKI van BKR.
- 2.3 De consument heeft met de bank een betalingsregeling afgesproken. Het lukte de consument niet om die na te komen. De bank heeft de vordering op de consument daarom in augustus 2023 overgedragen aan een deurwaarderskantoor. Op 5 december 2024 heeft de consument de laatste betaling gedaan aan de deurwaarder en dat heeft de bank op 11 december 2024 vernomen. De bank heeft daarom 11 december 2024 als werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van BKR. In beginsel blijven de registraties 5 jaar na de werkelijke einddatum staan.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consumenten vorderen dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument verwijdt, omdat zij daar belang bij hebben. Zij willen namelijk (een deel van) de overwaarde op hun woning opnemen, zodat zij een lekkage in de badkamer kunnen verhelpen en om meer financiële ruimte te creëren. De consumenten leven nu van salaris tot salaris en zij willen kunnen sparen, voor de toekomst van hun kinderen en van henzelf. Bovendien zal de maandlast van de hypothecaire geldlening lager worden door de aanpassing: € 1.238,- in plaats van de huidige maandlast van € 1.377,44. Als de verhoging van de hypothecaire geldlening niet doorgaat, moeten de consumenten € 2.000,- betalen. Als de verhoging wel doorgaat, kunnen de consumenten dit bedrag meefinancieren.
- 2.5 De betalingsachterstand ontstond doordat de consumenten heel veel pech gehad hadden. Zij hadden een mooie buffer opgebouwd, van ongeveer € 20.000,-, maar na de laatste verhuizing in 2019 is het allemaal mis gegaan. De consumenten werden met heel veel onvoorziene kosten geconfronteerd: de vaatwasser ging stuk, net zoals de wasmachine en droger, de koelkast, vriezer en auto.

Eigenlijk zijn alle elektrische apparaten stuk gegaan, zelfs de afzuiger. Boodschappen en brandstof werden steeds duurder. Daarnaast hebben zij in 2024 8 uitvaarten gehad van dierbare mensen, waarbij een klein gebaar om afscheid te nemen ook veel duurder was dan zij dachten.

- 2.6 De consument is geen wanbetaler en zij komt haar afspraken netjes na, zij heeft alles netjes betaald en afgehandeld. De consumenten hebben er alles aan gedaan om de schuld bij de bank af te lossen en ervoor te zorgen dat zij niet meer in de schulden zouden komen. Zij zijn bijvoorbeeld van 2 auto's naar 1 auto gegaan en hebben er dus 1 verkocht. Ook letten zij met boodschappen op en kijken zij met de behoeften van hun kinderen naar alternatieven of goedkope uitjes of activiteiten.
- 2.7 Gedurende de klachtenprocedure heeft de consument zich bovendien op het standpunt gesteld dat zij de brieven van de bank, met de mededeling dat de bank maatregelen zou nemen en dat de consument een BKR-registratie zou krijgen als zij niet zou betalen, nooit gezien of gelezen heeft. Ook wist zij niet dat zij meer dan 24 uur rood stond, want dat heeft de bank niet aan haar gemeld. Als zij dat had geweten, of de bank had haar gebeld met een waarschuwing voor de BKR-registratie, dan had zij het tekort kunnen aanvullen. Nu werd de consument pas gebeld nadat de negatieve BKR-registraties geplaatst waren en de consument de betaalrekening helemaal niet meer kon gebruiken. Toen was er niets meer aan te doen.
- 2.8 Het is de consument niet eerder overkomen dat zij meer dan 24 uur roodstond. Zij vindt het raar dat een andere bank de BKR-registratie van haar man wel verwijderd heeft, terwijl hij meer schulden had.

#### *Het verweer*

- 2.9 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 om?*

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de 2-codering en de achterstandsmelding (hierna: de negatieve registraties) in het CKI van BKR moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank de werkelijke einddatum moet aanpassen, maar dat zij de negatieve registraties nu niet hoeft te verwijderen. Dit wordt als volgt toegelicht.

#### *Alleen de klacht over de consument is behandelbaar*

- 3.2 Voordat de commissie inhoudelijk ingaat op de klacht, benoemt zij eerst een formeel punt. De consumenten hebben de klacht samen ingediend.

De negatieve registraties staan echter alleen op naam van de consument, niet op naam van haar echtgenoot. Kifid behandelt alleen klachten van consumenten over hun eigen BKR-registratie. Omdat de klacht niet gaat over een BKR-registratie op naam van de echtgenoot van de consument, is zijn klacht niet behandeld. Dat doet niets af aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, die hierna volgt.

*Zijn de registraties technisch juist?*

- 3.3 Bij het verweer heeft de bank meerdere brieven overgelegd, waarin zij de consument gewaarschuwd heeft voor BKR-registraties. De consument stelt dat zij die brieven nooit heeft gezien of gelezen. Die stelling kan worden opgevat als een stelling dat zij geen vooraankondiging voor de negatieve registraties ontvangen heeft en dat de registraties daarom technisch niet juist zijn.
- 3.4 Artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek (BW, zie de bijlage) bepaalt dat een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring, om haar werking te hebben, die persoon moet hebben bereikt. Een verklaring die hem tot wie zij was gericht niet of niet tijdig heeft bereikt heeft eveneens haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling.
- 3.5 Als de ontvangst van een verklaring wordt betwist, brengt een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg mee dat de afzender in beginsel feiten of omstandigheden dient te stellen en zonodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde daar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring daar is aangekomen. Als adres kan in elk geval (behalve in geval van een andersluidend beding) de woonplaats van de geadresseerde worden aangemerkt.<sup>1</sup>
- 3.6 De bank heeft in reactie op deze stelling van de consument naar voren gebracht dat zij de brieven allemaal heeft gestuurd naar het woonadres van de consument, waar zij nu nog steeds woont. Het gaat om de volgende brieven. Op 29 september 2022 heeft de bank een brief gestuurd waarin is opgenomen dat zij langer dan 3 maanden rood staat en dat de roodstand wordt opgezegd als de consument niet tijdig betaalt, wat betekent dat zij dan niet meer rood mag staan. Op 27 oktober 2022 heeft de bank een brief gestuurd waarin staat dat de consument de roodstand in één keer moet terugbetalen als zij niet op tijd betaalt en dat er dan een BKR-registratie geplaatst wordt. Op 3 november 2022 heeft de bank nog een brief gestuurd naar de consument, waarin staat dat de roodstand opgeëist wordt en dat de consument alles moet terugbetalen en dat er een BKR-registratie wordt geplaatst als zij niet op tijd betaalt. Deze brieven zijn allemaal voorafgaand aan de eerste negatieve registratie (van 1 december 2022) gestuurd. Daarnaast heeft de bank de consument wel degelijk gebeld, ook voordat de registraties geplaatst zijn. De bank heeft die stelling onderbouwd met een uitdraai van haar administratie.

---

<sup>1</sup> Hoge Raad 14 juni 2013, ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, r.o. 3.3.2, te vinden op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl).

Daarin is opgenomen dat de bank de consument op 17 oktober 2022 gebeld heeft en haar voicemail heeft ingesproken, en een SMS gestuurd heeft met een contactverzoek. Op 31 oktober 2022 heeft de bank de consument telefonisch gesproken. Ook is er in november 2022 meermaals telefonisch contact geweest, over een betalingsregeling.

- 3.7 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat, als de consument de ontvangst van de vooraankondiging van de negatieve registraties inderdaad betwist, zij dat onvoldoende gemotiveerd heeft. De bank heeft immers meerdere brieven verzonden, naar het adres waar de consument woont. De consument heeft niet gesteld dat zij al die brieven niet ontvangen heeft en voor zover zij dat wel stelt, heeft zij daar geen verklaring voor gegeven. Zonder verklaring is het onaannemelijk dat de consument alle brieven niet ontvangen heeft.<sup>2</sup> Zij heeft alleen, in reactie op het verweer van de bank waarbij de brieven bijgevoegd waren, gesteld dat zij die brieven nooit gezien of gelezen heeft. Bovendien is met de uitdraai van de administratie van de bank voldoende komen vast te staan dat de bank voorafgaand aan de registraties telefonisch contact heeft gezocht met de consument en dat zij elkaar toen ook gesproken hebben. Voor zover de consument de brieven wel heeft ontvangen, maar niet heeft gelezen, geldt dat dit voor haar rekening en risico komt en dat dit niet aan de bank kan worden tegengeworpen.
- 3.8 Verder geldt het volgende voor de technische juistheid van de registraties. In de hiervoor besproken brieven zijn zowel de BKR-registraties als de opeising aangekondigd. De bank moet, als zich een achterstand dreigt voor te doen, de consument schriftelijk waarschuwen dat niet tijdig betalen leidt tot het melden van *een achterstand* bij Stichting BKR (artikel 39 van het reglement CKI, zie de bijlage). In het onderhavige geval heeft de bank eerst de code 2 geplaatst vanwege de opeising, en daaraan voorafgaand in het algemeen gewaarschuwd dat niet tijdig betalen leidt tot *BKR-registraties*. Hoewel de bank geen waarschuwing heeft gestuurd voor het melden van *een achterstand* bij Stichting BKR, is de commissie van oordeel dat de consument afdoende gewaarschuwd is voor het plaatsen van BKR-registraties, waar ook een achterstandsmelding onder valt. Dit alles leidt tot de conclusie dat de 2-codering en de achterstandsmelding terecht zijn geregistreerd.
- 3.9 Voor de werkelijke einddatum geldt dat de consument haar laatste betaling op 5 december 2024 gedaan heeft. Dit is door de deurwaarder bevestigd. De bank heeft 11 december 2024 als werkelijke einddatum geregistreerd, omdat zij toen op de hoogte raakte van de aflossing. Aangezien de vordering in werkelijkheid op 5 december 2024 afgelost is, dient de bank de werkelijke einddatum aan te passen naar die datum.

#### *Juridisch kader voor een belangenafweging*

- 3.10 De volgende vraag is of de registraties moeten worden verwijderd vanwege het belang dat de consument daarbij heeft.

---

<sup>2</sup> Vergelijk in dit verband GC Kifid nrs. 2020-124, overwegingen 4.5 en 4.6 en 2021-0183, overweging 6.8.

Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

- 3.11 De 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 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. Eén 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.<sup>3</sup>
- 3.12 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).
- 3.13 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de negatieve registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

#### *De belangenafweging*

- 3.14 De bank stelt dat het belang bij behoud van de negatieve registraties gelegen is in het tweeledige doel van het kredietregistratiesysteem. Dat systeem dient enerzijds ter bescherming van de consument tegen overkreditering en anderzijds leveren BKR-registraties voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De belangen van de consument bij verwijdering van de negatieve registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.4 tot en met 2.8.
- 3.15 De bank stelt verder dat de door de consument genoemde buffer van € 20.000,- desgevraagd niet onderbouwd is door de consument. En dat uit de administratie van de bank niet volgt dat die buffer zou zijn verdampt door grote uitgaven.

---

<sup>3</sup> Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

Uit de administratie van de bank volgt dat de consument in april 2020 € 25.240,06 heeft ontvangen in verband met de verkoop van een woning en dat dit bedrag niet lang op de rekeningen bij de bank heeft gestaan. Een buffer bestaande uit opgespaard spaargeld volgt dus niet uit het rekeningverloop bij de bank. Het inkomen van de consument en haar echtgenoot (ieder ongeveer € 53.000,- per jaar) zou voldoende moeten zijn om spaargeld op te bouwen. Al met al staat voor de bank niet vast dat het ontstaan van de financiële problemen buiten de risicosfeer van de consument ligt. Daarnaast was er sprake van een moeizame incasso van de vordering op de consument. Ook nu is de financiële situatie van de consument nog niet stabiel. De consument heeft in februari 2024 aan de deurwaarder doorgegeven dat er nog drie andere schuldeisers waren en uit het rekeningverloop volgt dat er ook nu nog een regeling loopt bij een deurwaarder. Tot slot volgt uit het adviesrapport van de adviseur van de consumenten voor de gewenste verhoging van de hypothecaire geldlening dat zij die verhoging willen aanwenden voor *“nu lekker leven, geld opzij leggen voor inkomen later is minder belangrijk”*. De financiering wordt dus aangevraagd voor consumptieve doeleinden en uit het adviesrapport blijkt niet dat de lening wordt gebruikt om een verbouwing te financieren of te sparen voor de kinderen.

- 3.16 De commissie is van oordeel dat de bank in voldoende mate heeft aangetoond dat het belang bij behoud van de registraties zwaarwegend is en nu nog zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. De commissie begrijpt dat de consument meer financiële ruimte wil creëren met de verhoging van de hypothecaire geldlening. Aan de andere kant volgt uit de stukken dat de verhoging juist voor een iets hogere maandlast zou zorgen, in plaats van een lagere. Maar ook als de aanpassing voor een lagere maandlast zou zorgen, zou dat belang niet zwaar genoeg wegen. De consumenten hebben meerdere schulden gehad, en betalen volgens de bank de laatste schuld nog af. Hun financiële problemen zijn of waren dus ernstig te noemen. De consumenten hebben, na de betwisting van de bank, niet kunnen onderbouwen dat zij zelf een spaarbuffer van € 20.000,- hadden opgebouwd. Dat de consumenten nu € 2.000,- moeten betalen als zij de hypothecaire geldlening niet aanpassen<sup>4</sup>, is niet prettig, maar brengt ook onvoldoende gewicht in de schaal. Verder is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument de roodstand in één keer zou hebben afgelost als zij eerder had geweten dat zij ongeoorloofd rood stond. Uit de administratie van de bank volgt immers dat de consument in die periode meermaals telefonisch contact gehad heeft over een betalingsregeling en dat de consument in die periode in elk geval ook een betalingsregeling moest treffen met de gemeente. Hieruit volgt enerzijds dat de consument op de hoogte was van de ongeoorloofde roodstand en anderzijds dat zij waarschijnlijk niet in staat was om de vordering ineens in te lossen. Nu van de bewaartermijn slechts een half jaar verstreken is, is het vanwege het voorgaande te vroeg om de negatieve registraties te verwijderen.

---

<sup>4</sup> De consumenten hebben niet toegelicht waarvoor zij dit bedrag moeten betalen, wel noemen zij het 'taxatiekosten'. De commissie vermoedt dat het om advieskosten voor de hypotheekadviseur gaat.

- 3.17 Het staat de consument wel vrij om de bank na verloop van tijd nogmaals te benaderen, zoals de bank zelf ook aangeeft. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument een (zwaarwegend) belang heeft, er geen nieuwe achterstanden zijn ontstaan en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af. Wel moet de werkelijke einddatum door de bank worden aangepast naar 5 december 2024, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

Deze bijlage bevat bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek, het reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

### **Burgerlijk Wetboek**

Artikel 3:37

(...)

*3. Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.*

### **Reglement CKI**

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

*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.*

### **Algemene Verordening Gegevensbescherming**

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;*

(...)

## Artikel 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 zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.*

*(...)*