Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0836
(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 januari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 3 oktober 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI en vordert verwijdering van deze registraties. De achterstandsmelding en de bijzonderheids-code 2 zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Wel dient de bijzonderheids-code 3 te worden verwijderd omdat de consument recent het door de bank afgeboekte bedrag alsnog heeft terugbetaald en de code daarmee geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid geeft. Voorts heeft de commissie ten aanzien van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 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 er geen reden is om de registraties wegens disproportionaliteit te schrappen. Het verwijderingsverzoek ten aanzien van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 september 2022. Partijen hebben hieraan deelgenomen.

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 Op enig moment heeft de consument bij de bank een betaalrekening geopend met een roodstand-faciliteit (Kwartaallimiet). Daarbij beschikt de consument over een creditcard van de bank.

2.2 De consument heeft tussen april 2015 en 2020 vrijwillig onder bewind gestaan.

2.3 In april 2015 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. De bank heeft de consument meermaals aangeschreven over de ongeoorloofde roodstand en de gevolgen daarvan. Ook heeft de consument in juni en juli 2015 telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dit contact heeft de consument aangegeven dat zij meerdere schulden heeft, onder bewind staat en niet in staat is de roodstand te voldoen.

2.4 De bank heeft per 1 september 2015 een achterstandscodering A in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geplaatst. In 2016 heeft de bank de vordering als voorlopig oninbaar afgeboekt en heeft zij de vordering ter incasso overgedragen aan een incassobureau. Per 20 mei 2016 heeft de bank een bijzonderheidscodering 3 in het CKI geplaatst. Op enig moment heeft de bewindvoerder contact opgenomen met het incassobureau en is er een langdurige betalingsregeling afgesproken. Tijdens deze procedure heeft de bank met terugwerkende kracht een code 2 geplaatst per 12 april 2016.

2.5 De consument heeft de openstaande vordering in februari 2019 volledig voldaan. Op 4 februari 2019 is de werkelijke einddatum door de bank geplaatst in het CKI. De registratie in het CKI is tot 4 februari 2024 zichtbaar.

2.6 Op 10 januari 2022 heeft de consument de bank per e-mail verzocht om verwijdering van de BKR-registraties. Op 12 januari 2022 heeft het incassobureau per e-mail het verzoek van de consument afgewezen.

De vordering en de klacht

2.7 De consument vordert van de bank verwijdering van haar BKR-registraties.

2.8 De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- De bank heeft nagelaten om de consument te informeren over de achterstand op de betaalrekening, aangezien zowel zij als haar voormalig bewindvoerder hierover geen post hebben ontvangen. Ten tweede stelt de consument dat het onterecht is dat de bank met terugwerkende kracht een bijzonderheidscode 2 toepast. Dat de bank dat vergeten is komt voor haar rekening. Bovendien hoort de codering gewijzigd te worden naar een 'H' (herstelcodering),
- Door de BKR-registraties is het voor de consument onmogelijk om samen met haar vriend een woning te kopen, zodat ze kunnen gaan samenwonen. Als de consument niet mee kan tekenen voor de woning, komt zij op straat te staan als er wat met haar vriend gebeurt. Bovendien dwingt de bank de consument en haar partner om dubbele kosten te maken.
- Om haar financiële situatie onder controle te krijgen heeft zij ervoor gekozen om zich onder bewind te laten stellen. Tussen 2015 en 2020 heeft de consument hulp gezocht bij een bewindvoerder en zij heeft langer dan nodig onder bewind gestaan om er zeker van te zijn dat alles goed verliep. Dit hulptraject is inmiddels afgerond.
- Er is thans sprake van een stabiele financiële situatie bij de consument. Zij heeft een vast inkomen en uitkering. Daarnaast heeft zij al jaren geen schulden.

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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank gehouden is om de achterstands- en bijzonderheidscoderingen 2 en 3 in het CKI te laten verwijderen.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR[1]. Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[2]

---

[1] De relevante passages uit het reglement CKI zijn opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

Wanneer de achterstand tijdens een lopende overeenkomst wordt ingelopen, dient de bank een herstelmelding (H) te verrichten.[3] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[4] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en een consument niets meer hoeft te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[5]

Beoordeling van de technische juistheid van achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2

3.3 Allereerst zal de commissie de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 beoordelen.

3.4 Vaststaat dat de consument beschikte over een betaalrekening bij de bank. Dat rechtvaardigt de registratie van de overeenkomst in het CKI. Ten aanzien van de achterstandscode A en bijzonderheidscode 2 geldt het volgende. Tussen partijen staat ter discussie of de bank heeft voldaan aan haar verplichting om de consument schriftelijk te waarschuwen dat er een betalingsachterstand dreigde te ontstaan, welke achterstand zou leiden tot het doen van een achterstandsmelding bij BKR wanneer die niet zou worden ingelopen.

3.5 De bank heeft aangevoerd de consument te hebben geïnformeerd over de ongeoorloofde betalingsachterstanden en haar verplichting om deze te melden bij BKR door het versturen van brieven naar het bij haar bekende adres. De bank heeft haar stelling onderbouwd door een uitdraai van de uitgaande correspondentie (zie bijlage bij de uitspraak) met de daarbij behorende brieven uit de bankadministratie te overleggen. Daarbij heeft de bank ter zitting aangevoerd dat de consument op 30 juni 2015 en 24 juli 2015 zelf telefonisch contact heeft opgenomen met de bank naar aanleiding van die door de bank verstuurde brieven en in verband met de achterstand. De consument heeft ter zitting toegelicht dat zij van haar bewindvoerder via e-mail bericht kreeg dat hij de brieven had ontvangen en dat zij hierop telefonisch contact heeft opgenomen met de bank. Gelet op het voorgaande kan worden geconcludeerd dat de brieven de consument, althans haar bewindvoerder, hebben bereikt en zij er dus van op de hoogte was (of had kunnen zijn) dat een BKR-registratie zou volgen als er niet (tijdig) betaald werd. De achterstandscodering is dan ook terecht door het BKR in het CKI en die registratie is volgens de regels van het reglement CKI uitgevoerd.

---

[3] Artikel 12 lid 2 en lid 3 onder a en b reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.6 Ten aanzien van bijzonderheidscode 2 merkt de commissie het volgende op. Hoewel de opeising van de vordering heeft plaatsgevonden op 12 april 2016 heeft de bank de bijbehorende bijzonderheidscode 2 pas op 7 maart 2022 alsnog met terugwerkende kracht (per 12 april 2016) geregistreerd. Dit heeft de bank gedaan nadat zij de klacht van consument ontvangen had. Dit is onzorgvuldig van de bank en de commissie verzoekt de bank om hier in de toekomst alerter op te zijn. Immers wordt de consument nu in de klachtenprocedure geconfronteerd met een aanvullende bijzonderheidscodering, naast de reeds bestaande coderingen waarover zij klaagt. Deze handelswijze is echter toegestaan volgens artikel 11 van het reglement CKI. Hoewel de bank gehouden is om binnen vier weken de melding te hebben maken nadat deze feiten hebben voorgedaan, blijft een melding na deze termijn geldig vanwege het belang van een goed werkend CKI.

3.7 Wat de werkelijke einddatum betreft, geldt het volgende. Vaststaat dat in februari 2019 de openstaande vordering volledig is voldaan. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van de werkelijke einddatum. Ook deze registratie is technisch juist.

3.8 Ten aanzien van de stelling van de consument dat de bank een herstelmelding (H) dient te laten plaatsen, merkt de commissie het volgende op. In de reglement CKI is over de omzetting van de A-code naar de H-code bepaald dat als na de betaling van de achterstand de overeenkomst niet wordt beëindigd de bank een herstelcode (H-code) in het CKI laat plaatsen.[6] Aangezien vaststaat dat de onderliggende overeenkomst (de betaalrekening en het daaraan gekoppelde kwartaalkrediet) is opgeëist, is een herstelmelding in het onderhavige geval niet mogelijk omdat de achterstand niet tijdens de lopende overeenkomst is ingelopen, maar pas nadat de bank de vordering heeft opgeëist en afgeboekt. Na opeising en afboeking is er namelijk geen sprake meer van een "lopende overeenkomst" als in artikel 12 van het reglement CKI is bedoeld.

3.9 Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Beoordeling van de technische juistheid van bijzonderheidscode 3

3.10 Op grond van het reglement CKI dient de deelnemer, in dit geval de bank, een bijzonderheidscode 3 te registreren als de bank een bedrag van € 250,- of meer afboekt. In dit geval is gebleken dat de bank in 2016 de openstaande vordering afgeboekt en heeft zij deze overgedragen aan het incassobureau.

[6] Artikel 12 lid 2 en lid 3 onder a en b reglement CKI.

Per op 20 mei 2016 heeft de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI geregistreerd. De registratie van de bijzonderheidscode was op dat moment technisch juist.

3.11 Op 4 februari 2019 heeft de consument het door de bank afgeboekte bedrag volledig aan de bank betaald. Deze datum is als werkelijke einddatum in het CKI geregistreerd. Naar het oordeel van de commissie geeft de registratie van de bijzonderheidscode 3 daardoor nu geen getrouw beeld meer van de werkelijkheid, aangezien geen sprake meer is van een situatie waarin de bank een bedrag heeft afgeboekt. De combinatie van bijzonderheidscode 3 met een werkelijke einddatum is naar het oordeel van de commissie niet zodanig transparant, dat de bank en andere deelnemers van het BKR daaruit kunnen opmaken dat de vordering alsnog geheel is voldaan door consument. Dat valt niet te verenigen met de beginselen van gegevensverwerking zoals bepaald in artikel 5 Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).[7] De commissie oordeelt daarom - in lijn met haar eerdere uitspraken – dat bijzonderheidscode 3 moet worden verwijderd.[8]

Dient de bank de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 op grond van de belangenafweging te verwijderen?

3.12 Nu de commissie van oordeel is dat de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn en verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is, moet de commissie op grond van een belangenafweging beoordelen of de registraties moeten worden verwijderd.

3.13 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.14 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.

[7] De relevante passages uit de AVG zijn opgenomen als bijlage bij deze uitspraak.
[8] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2022-0158, 2022-0240 en 2022-0375, te vinden op www.kifid.nl.

De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag. 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.[9]

3.15 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

3.16 In overweging 2.6 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij heeft daarmee geconcretiseerd waarom zij door de negatieve registraties wordt belemmerd.

3.17 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. De bank voegt daaraan toe dat er in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden waaruit zou blijken dat de reguliere termijn van vijf jaren disproportioneel zou zijn; de wens om een woning te kopen is geen zwaarwegend belang. Specifiek voor de situatie van de consument geldt bovendien dat ruim vier jaar sprake is geweest van een ongeoorloofde roodstand en dat de financiële situatie van de consument ook dusdanig slecht was dat alleen met de hulp van een bewindvoerder tot oplossingen gekomen kon worden. Hoewel het voor de consument spreekt dat zij hulp heeft gezocht voor de aanpak van haar schulden, maakt het feit dat de schulden nu voldaan zijn het nog niet zo dat de geregistreerde gegevens niet meer van belang zijn. Het verwijderen van de registraties zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

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

3.18 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.19 Hoewel het in het voordeel van de consument spreekt dat zij er alles aan heeft gedaan om haar leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden en zij zich daarom vrijwillig onder bewind heeft laten stellen, doet dit niet af aan het feit dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te nemen van de betaal-problemen. Ook is de afwikkeling van de schuld van vrij recente datum.

3.20 De commissie realiseert zich dat de consument graag een hypothecaire geldlening wenst af te sluiten voor de aankoop van een woning en zij begrijpt het belang dat de consument bij verwijdering van de registraties heeft, 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. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie op dit moment dan ook af. Dit betekent dat de klacht in zoverre ongegrond is en de vordering tot verwijdering van de codes A en 2 dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de bijzonderheidscode 3 in het CKI op naam van de consument laat verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Al het overige wordt afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit de Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:32
1. Een aanbieder van krediet neemt deel aan een stelsel van kredietregistratie dat aan alle aanbieders van krediet die gevestigd zijn in een lidstaat toegang biedt onder dezelfde voorwaarden.
2. Indien een aanbieder van krediet op grond van de raadpleging van een stelsel van kredietregistratie besluit een consument geen krediet te verlenen, stelt hij de consument onverwijld en kosteloos in kennis van het resultaat van deze raadpleging en van de details van het geraadpleegde gegevensbestand.
3. Onder bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels kan worden afgeweken van het eerste lid.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 oktober 2021

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld
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.
b. Bij een aflopend krediet, een hypothecair krediet overige onroerende zaken, een schuldregeling in de vorm van een krediet en een zakelijke krediet geldt een termijn van twee (2) maanden na de vervaldatum.
c. Bij een doorlopende kredietovereenkomst geldt een vooraf door de zakelijke klant vastgestelde termijn van minimaal twee (2) en maximaal vier (4) maanden na de vervaldatum.
d. Specifiek bij een doorlopende kredietovereenkomst in de vorm van een roodstandfaciliteit op een betaalrekening geldt dat tijdens die termijn:
1 sprake moet zijn van een overstand in de vorm van een overschrijding van de kredietlimiet van tenminste 10% van het totaal vastgestelde kredietbedrag en met een minimum van € 250,-; en/of
2 sprake is van een overstand in de vorm van een overschrijding van de overeengekomen tijdsduur en met een minimum van € 250,-.
e. Bij een hypothecaire kredietovereenkomst eigen woning geldt een termijn van drie (3) volledige maandtermijnen na de vervaldatum. In specifieke situaties geldt een termijn van drie (3) maanden na de vervaldatum.
f. Bij een restschuld voortvloeiend uit een hypothecaire kredietovereenkomst geldt een termijn van drie (3) maanden na de vervaldatum.
g. Bij een operational autoleaseovereenkomst geldt een termijn van twee (2) maanden na de vervaldatum.
h. Bij zakelijke overige financiële verplichtingen moet een achterstand gemeld worden als de consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de nakoming van het zakelijk krediet en aangesproken is om binnen de gestelde termijn aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen maar dit nalaat.
i. Bij overige financiële verplichtingen, niet zijnde zakelijke overige financiële verplichtingen geldt een termijn van vier (4) maanden en een bedrag van meer dan € 250,-.
(…)

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld
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 Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd
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.
2. Een jaar na de overlijdensmelding van een consument door een zakelijke klant worden alle gegevens van deze consument door Stichting BKR uit CKI verwijderd.
3. Achterstanden op lopende overeenkomsten zonder actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de achterstand ter beoordeling aan de zakelijke klant voorgelegd.
Achterstanden op lopende overeenkomsten met een actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.
Bij een 'negatief' geregistreerde lopende overeenkomst waarbij geen achterstand en/of bijzonderheidscode(s) is/zijn gemeld met registratiedatum na de herstelmelding, wordt de gehele overeenkomst uit CKI verwijderd.
4. Herstelmeldingen op lopende overeenkomsten worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.
Bij afgelopen overeenkomsten worden herstelmeldingen én achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt vóór de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.
5. Bij afgelopen overeenkomsten worden achterstandsmeldingen waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.

6 Bijzonderheidcodes op lopende overeenkomsten, waarbij geen sprake is van een op de achterstand betrekking hebbende actuele herstelmelding, worden vijf (5) jaar na de reglementaire registratiedatum van de betreffende bijzonderheidscode ter beoordeling aan de zakelijke klant voorgelegd.
Bijzonderheidscodes op lopende overeenkomsten met een achterstand en een actuele herstelmelding worden vijf (5) jaar na de registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd, voor zover deze bijzonderheidcodes een registratiedatum hebben die ligt vóór de herstelmelding.
Een 'negatief' geregistreerde lopende overeenkomst wordt in deze situatie geheel verwijderd, indien er geen achterstand en/of bijzonderheidcode(s) bij de overeenkomst is/zijn gemeld na de registratiedatum van de herstelmelding.
7 Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidcodes waarvan de registratiedatum ligt voor de registratiedatum van de herstelmelding, vijf (5) jaar na de reglementaire registratiedatum van de herstelmelding uit CKI verwijderd.
Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidcodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.
8 Een hypothecaire kredietovereenkomst wordt met de beëindiging van de preventieve betaalregeling geheel verwijderd, indien geen achterstand, herstelmelding en/of bijzonderheidcode(s) is/zijn gemeld.
9 De leden 3 en 6 van dit artikel zijn van overeenkomstige toepassing indien tijdens de looptijd van de preventieve betaalregeling sprake is van een achterstand en/of andere bijzonderheidcode al dan niet voorzien van een actuele herstelmelding.
10 Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a een onterechte registratie;
b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

Artikel 15 Welke overeenkomsten worden gemeld
1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
(…)
b revolverend (doorlopend) krediet (RK);
(…)

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Relevante bepalingen uit de 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.

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. (…

Relevante onderdelen uit de bankadministratie

UITGAANDE CORRESPONDENTIE

VERZPCKDDA	KEYVOLGNR	BRIEFK	BRFNAAM
12-04-2016	1	BIAB31	IN GEBREKE STELLEN+BEV BEEINDIGEN REGELING
16-02-2016	1	BIAB29	INCASSO MAATREGELEN + TOB
25-06-2015	1	BIAA00	BEV INTREKKEN VERGUNNINGEN
01-06-2015	1	BIBV21	TOB HOOG SALDOTEKORT, CC TIJD. GEBLOKKEEERD.