Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0254

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

Datum uitspraak	28 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument hield bij de bank een betaalrekening aan. Daarop is een ongeoorloofde roodstand ontstaan. In dat verband heeft de bank in 2018 een achterstandscode A op naam van de consument bij Stichting BKR laten registreren en in 2019 een bijzonderheidscode 2. Ook heeft de bank in 2019 een bijzonderheidscode 3 bij Stichting BKR gemeld. Nadat de consument in 2020 de roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank op naam van de consument een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 3 verwijderd. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A, de bijzonderheidscode 2 en de einddatum met betrekking tot de roodstand technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 drie jaar na de werkelijke einddatum moet verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat de consument buiten zijn schuld om in de financiële problemen is geraakt en dat er al ruim tweeënhalf jaar van de bewaartermijn is verstreken zonder dat de consument financiële problemen heeft gehad. De commissie wijst de vordering toe.

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 25 oktober 2022, 31 oktober 2022, 16 november 2022 en 22 november 2022 ; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument hield bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) aan. Op de betaalrekening is een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: de roodstand) op 29 maart 2018 op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

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

2.3 Op 29 maart 2018 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 21 februari 2019 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 17 mei 2019 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 26 augustus 2020 heeft de consument de roodstand volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank op deze datum met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren.

2.7 Op 14 september 2022 heeft de consument de bank per e-mail verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 19 september 2022 heeft de gemachtigde van de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen.

2.8 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.

2.9 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 3 uit het CKI verwijderd.

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

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert dat de bank 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.

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

a. De consument is van 2007 tot en met 2016 beroepsmilitair geweest en heeft deelgenomen aan uitzendingen naar onder andere Afghanistan en Mali. Voor de consument was dit een jongensdroom. In die tijd stond de consument sterk in het leven en heeft hij nooit gekampt met financiële problemen. Op 7 november 2016 is hij betrokken geweest bij een ernstig verkeersongeval. Dit ongeval was niet zijn schuld. Hij stond stil in een file en er is een bus met negentig kilometer per uur achterop hem gereden. Daardoor heeft de consument zijn carrière als beroeps-militair moeten staken. In die tijd had de consument ook veel last van mentale klachten en had hij het gevoel dat hij er helemaal alleen voor stond. Het is toen uitgegaan met zijn toenmalige vriendin.
b. Na het ongeluk heeft de consument lang moeten revalideren en was hij op een uitkering van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen aangewezen. Hij is er toen 30% in salaris op achteruitgegaan. Daardoor had hij moeite met het betalen van de rekeningen en kreeg hij betalingsproblemen. Door die problemen heeft de consument nu te maken met de BKR-registraties. Alle schulden heeft hij inmiddels echter betaald.
c. Gedurende zijn periode van herstel mocht de consument niet werken en heeft hij veel vrijwilligerswerk gedaan om toch bezig te zijn.
d. Vanaf 2017 heeft de consument meegedaan met een re-integratietraject om weer deel te kunnen uitmaken van de maatschappij. Dit traject heeft geduurd tot en met 2019. De consument heeft toen de keuze gemaakt om zichzelf te ontwikkelen in de horeca. Die keuze heeft hij gemaakt in verband met de lichamelijke belasting en zijn interesse in het vak. Inmiddels staan er meerdere bedrijven op zijn cv en is hij bedrijfsleider van een aantal horecazaken in [plaats].
e. De financiële situatie van de consument is momenteel compleet anders. Hij heeft vast werk en verdient nu bruto € 3.750,- per maand, te vermeerderen met vakantiegeld. De consument heeft geen schulden en geen betalingsachterstanden en hij heeft wat spaargeld opgebouwd. De consument snapt dat de BKR-registraties er zijn om extra schulden en een herhaling van betalingsachterstanden te voorkomen, maar hij is van mening dat de BKR-registraties geen toegevoegde waarde hebben.
f. De BKR-registraties belemmeren de consument. Hij huurt nu samen met zijn huidige vriendin voor € 1.250,- een woning in [plaats], maar het appartement is erg klein. Hij wil graag verder met haar en is klaar voor de volgende stap. Die volgende stap is het kopen van een huis. De BKR-registraties belemmeren hen bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor het maken van die stap.

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 deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend 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 de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank 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] De bank 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.

[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.

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 de bank 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.

De bank is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank 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] 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.[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]

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[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.

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand heeft vertoond. Hetgeen partijen verdeeld houdt, heeft betrekking op de achterstandscode A, de bijzonderheidscode 2 en de werkelijke einddatum.

3.8 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat het de consument na het tragische verkeersongeval in 2016 niet altijd is gelukt om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen en dat daardoor de ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening is ontstaan. De consument heeft dat zelf uitgebreid toegelicht. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat de bank de consument in dat verband een vooraankondiging[12] heeft gestuurd, te weten op 8 maart 2018. De bank heeft hiervan een kopie overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[13] Van de opeisingsbrief van 21 februari 2019 heeft de bank ook een kopie in het geding gebracht. Daarbij maakt de commissie de kanttekening dat volgens het reglement CKI voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 niet is vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd. Gelet op het voorgaande zijn de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Met betrekking tot de werkelijke einddatum geldt het volgende. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de (ongeoorloofde) roodstand op 26 augustus 2020 volledig aan de bank heeft terugbetaald. Dat rechtvaardigt de registratie in het CKI van een werkelijke einddatum op die datum.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

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

3.11 Onder 2.10 en 2.11 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.12 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat deze niet in het voordeel van de consument uitvalt. De bank heeft in dit verband toegelicht dat het CKI een tweeledig doel heeft.

[12] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[13] Artikel 39 lid 3 reglement CKI.

Enerzijds dient het ter bescherming van consumenten tegen overkreditering en anderzijds informeert het haar deelnemers over betalingsachterstanden en bijzonderheden bij reeds verstrekte financieringen. De bank heeft toegelicht dat zij bij haar belangenafweging het algemeen belang, een goed werkend en volledig systeem van kredietregistratie, heeft afgezet tegen het belang van de consument, te weten diens wens tot het afsluiten van een hypotheek. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. De wens van de consument tot het aangaan van een nieuwe financiering is volgens de bank op zichzelf begrijpelijk, maar geen zwaarwegend persoonlijk belang op basis waarvan zij de BKR-registraties vroegtijdig kan verwijderen. Bovendien heeft de consument over zijn wens tot het kopen van een woning en de daartoe benodigde hypothecaire financiering (en de afwijzing daarvan) niets aangetoond, aldus de bank. De bank is van mening dat het algemeen belang in dit geval dient te prevaleren boven het belang van de consument.

3.13 Verder heeft de bank in dit verband aangevoerd dat zij de omstandigheden die ten grondslag hebben gelegen aan de betalingsachterstanden van de consument, weliswaar betreurt, maar dat dit factoren zijn die voor zijn rekening en risico komen. Daarbij heeft de consument volgens de bank niet aangetoond dat zijn toenmalige inkomenssituatie heeft geleid tot zijn betalingsonmacht. Ook heeft de consument volgens de bank niets vermeld over de reden waarom het hem drie jaar heeft gekost om de ongeoorloofde roodstand af te lossen, terwijl de bank ervan mag uitgaan dat hij na de loondoorbetalingsverplichting van zijn werkgever tijdens ziekte toch recht moet hebben gehad op een uitkering en eventueel een schadevergoeding.

3.14 Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. De bank heeft aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaar als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. Daarnaast heeft de bank gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR, waarin staat dat informatie over het krediet-verleden van consumenten bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst. Ook staat daarin dat recidive van mensen met schulden hoog is, aldus de bank. Volgens de bank is de termijn van vijf jaar heel redelijk en heeft de minister van Financiën aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot kredietregistratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar. De bank is daarnaast van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen. De termijn van vijf jaar is volgens de bank redelijk en zou in principe niet verkort moeten worden.

3.15 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties nog veel langer in stand te houden. Dat de consument nog veel langer bescherming 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 minder zwaar dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.16 Het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Uit het overzicht uit het CKI dat de bank bij haar verweerschrift heeft overgelegd, blijkt dat de consument de twee kredieten waarbij negatieve registraties vermeld staan (waaronder de roodstand), in 2020 volledig heeft afgelost. Bij een derde krediet van (€ 500,-) staan geen negatieve registraties vermeld. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument 'schoon schip' heeft willen maken. En dat volgt ook uit zijn betoog. Voor de commissie is uit het dossier het beeld gerezen van een serieuze man, die in het verleden als beroepsmilitair zijn vaderland en de internationale rechtsorde heeft gediend, vervolgens buiten zijn schuld om slachtoffer is geworden van een naar verkeersongeval waardoor hij gedwongen werd de krijgsmacht te verlaten, daarna enkele zware jaren achter de rug heeft gehad, maar uiteindelijk na een uitgebreid revalidatietraject zijn leven weer op de rit heeft weten te krijgen.

3.17 Daarnaast constateert de commissie dat de financiële situatie van de consument significant is verbeterd. De consument heeft salarisstroken overgelegd waaruit blijkt dat hij nu een mooi salaris verdient als assistent-bedrijfsleider. De commissie realiseert zich weliswaar dat uit deze loonstroken blijkt dat de consument niet eerder dan sinds 1 april 2022 bij [naam restaurant] in [plaats] in dienst is en dat zijn dienstverband een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd is, maar heeft er – mede gezien het verleden van de consument – tegelijkertijd alle vertrouwen in dat dit dienstverband na een jaar zal worden voortgezet, zeker in het huidige tijdsgewricht. De commissie heeft ook overigens geen aanleiding om te veronderstellen dat de consument voor het einde van de bewaartermijn van de BKR-registraties (26 augustus 2025) in de financiële problemen zal raken.

3.18 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat er aanleiding is om de duur van de BKR-registraties te verkorten. Daarbij heeft de commissie ook in aanmerking genomen dat er van de bewaartermijn inmiddels ruim tweeënhalf jaar is verstreken. Een bewaartermijn van drie jaar vindt de commissie in dit geval redelijk. Dat betekent dat de bank de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 per 26 augustus 2023 zal moeten verwijderen. Bij dit oordeel heeft de commissie ook meegewogen dat de hoogte van de roodstand relatief gering was, dat de consument de roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald en dat de bank dus geen bedrag heeft hoeven afboeken. De omstandigheid dat de consument niet heeft aangetoond dat hij met zijn nieuwe partner een woning wil kopen en hiervoor geen hypothecaire geldlening kan krijgen, wat de bank terecht heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

Conclusie

3.19 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. De bank is wel verplicht om de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 per 26 augustus 2023 te verwijderen. De werkelijke einddatum kan de bank handhaven.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de duur van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren, in die zin laat aanpassen dat deze uiterlijk op 26 augustus 2023 vervalt;

– wijst het meer of anders gevorderde 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.