Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0598

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Deutsche Bank AG, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het reglement CKI

Samenvatting

BKR. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de achterstands-registraties (A) voor de kredieten I t/m IV technisch niet juist zijn en daarom verwijderd moeten worden. De achterstandscodering (A) voor krediet V en de bijzonderheids-coderingen voor alle kredieten zijn terecht geplaatst. Het belang van de bank bij het in stand houden van deze registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. De vordering wordt deels toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de pleitaantekeningen van de consument; 7) de aanvullende stukken van de bank; 8) de aanvullende stukken van de consument en 9) de reactie van de bank op de aanvullende stukken van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 januari 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], mevrouw [naam 2] en mevrouw [naam 3]. Zowel de bank als de consument zijn na de hoorzitting in de gelegenheid gesteld om aanvullende stukken aan te leveren.

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 In het verleden heeft de consument bij verschillende rechtsvoorgangers van de bank zakelijke kredieten afgesloten ten behoeve van de verschillende bedrijven van de consument. De kredietovereenkomsten zijn voor het laatst in 2010 gewijzigd. De consument was hoofdelijk mede-aansprakelijk voor een viertal rekeningen, opgenomen in een tweetal kredietovereenkomsten (verder: krediet I t/m IV) en stond daarnaast persoonlijk borg voor een vijfde rekening, opgenomen in een aparte krediet-overeenkomst (verder: krediet V).

2.2 In 2016 is één van de bedrijven van de consument gefailleerd en is de consument aangesproken onder de persoonlijke borgstelling van krediet V. De bank heeft het bedrag van de persoonlijke borgstelling (€ 20.000,-) opgeëist van de consument. De consument heeft niet voldaan aan zijn betalingsverplichting onder de persoonlijke borgstelling. Op enig moment zijn er ook op de andere kredieten krediet-overschrijdingen c.q. betalingsachterstanden ontstaan, waarna de kredieten door de bank zijn opgezegd en de uitstaande saldi zijn opgeëist. Op 21 maart 2017 is de achterstand (A) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (verder: BKR). Daarnaast is de opeising van de kredieten geregistreerd in het CKI, middels een code "2".

2.3 De consument en de bank zijn met elkaar het gesprek aangegaan over de terugbetaling van de vorderingen van de bank. Op dat moment bedroeg de totale schuld € 477.043,37. Besloten werd dat de vorderingen zouden worden voldaan uit de verkoop van het bedrijfspand. Omdat het pand niet verkocht werd, werd besloten het pand te veilen. Ten tijde van het veilingtraject heeft de consument een voorstel tegen finale kwijting gedaan aan de bank. De consument had een particuliere investeerder gevonden die hem hiervoor een bedrag wilde lenen. De bank is met het voorstel van de consument akkoord gegaan. In totaal heeft de consument uiteindelijk een bedrag van € 213.310,- aan de bank voldaan. De laatste betaling vond plaats op 13 januari 2020 en per die datum heeft de bank het restant van de uitstaande vorderingen kwijtgescholden. Op die datum is er eveneens een "3" (in verband met de afboeking van een deel van de vordering) en een einddatum in het CKI geregistreerd bij de verschillende kredieten.

2.4 In 2022 heeft de consument de bank verzocht de BKR-registraties te verwijderen, dan wel de looptijd hiervan in te korten. De bank heeft dit verzoek van de consument afgewezen. Hierop heeft de consument zijn klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- De consument stelt dat hij al meer dan vijf jaar de negatieve registraties op zijn naam heeft en dat dit voldoende zou moeten zijn. De consument is van mening dat de bewaartermijn van vijf jaar niet opnieuw dient te gaan lopen vanaf het moment dat de bank dat formeel beoordeelt.
- De consument kent en neemt zijn financiële verantwoordelijkheden. In 2008 overleed zijn broer, waarmee tevens zijn zakenpartner wegviel. De consument heeft, mede vanwege het overlijden van zijn broer, de bank meer zekerheden moeten bieden, in de vorm van hoofdelijke aansprakelijkheid voor de schulden van de verschillende ondernemingen. Vanwege een negatieve rechterlijke uitspraak als gevolg van een mislukte samenwerking, heeft de consument er voor gekozen in 2016 het faillissement van een van zijn ondernemingen aan te vragen. Dit heeft hij gedaan nadat hij een periode heeft afgezien van salaris en hij een aanzienlijk deel van zijn privévermogen in de onderneming gestopt had, om te proberen tot en andere oplossing te komen.
- De consument ondervindt hinder van de BKR-registraties. Het bedrag dat de consument betaald heeft aan de bank, waarna de finale kwijting is verleend, heeft de consument geleend van een particuliere investeerder. Financieel gezien heeft de consument de mogelijkheid om een hypotheek af te sluiten tegen een gunstiger rentepercentage dan de rente die hij momenteel betaalt over het particulier geleende bedrag. De BKR-registraties zorgen er echter voor dat zijn hypotheek-aanvraag bij voorbaat al wordt afgewezen. Ook zakelijk gezien wordt de consument gehinderd door de BKR-registraties. Hij heeft concrete plannen om zijn kantoor-pand te verbouwen tot (sociale) huurwoningen voor asielzoekers en/of vluchtelingen. Om dit te kunnen doen heeft de consument echter wel een financiering nodig, wat met de BKR-registraties niet mogelijk is. De consument ziet als ondernemer een heleboel mogelijkheden, maar hij krijgt niet de kans die mogelijkheden te benutten. Als de bewaartermijn van vijf jaar verstreken is, is het mogelijk te laat om alsnog de verbouw- en verhuurplannen met succes uit te voeren, aangezien de markt op dat moment alweer anders kan zijn.
- De consument is zzp-er en heeft op dit moment een goed lopend bedrijf. Zijn vrouw heeft ook inkomsten en zij hebben in de afgelopen jaren geen nieuwe schulden gemaakt.

Het verweer

2.6 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 het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is de BKR-registraties van de consument te verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank een viertal achterstandsregistraties (A) dient te verwijderen, maar op dit moment niet gehouden is de overige registraties te verwijderen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De technische juistheid van de registraties

3.2 Ingevolge artikel 39 van het Algemeen reglement CKI (te vinden in de bijlage bij deze uitspraak), is de bank verplicht om de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen, van te voren te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij BKR (het versturen van een zogenaamde "vooraankondiging"). Op 2 maart 2017 heeft de bank een aangetekende brief gestuurd aan de consument waarin de consument (opnieuw) is aangesproken onder de borgstelling van € 20.000,- ten behoeve van krediet V en gewaarschuwd is voor de registratie van de achterstand (A) bij het BKR. De registratie van de achterstand (A) bij krediet V is dan ook technisch juist.

3.3 De commissie kan niet vaststellen dat er voor de overige kredieten (krediet I t/m IV) ook een vooraankondiging gestuurd is. De bank is hier zowel voorafgaand als tijdens de mondelinge behandeling van de klacht naar gevraagd en is in de gelegenheid gesteld om na de mondelinge behandeling informatie aan te leveren over de (technische) juistheid van de registraties. Hierop heeft de bank (o.a.) de datum van de achterstandsregistratie (A) en de code "2" van krediet I t/m IV aangepast van 13 januari 2020 naar 21 maart 2017 en heeft de bank met terugwerkende kracht ook een "3" geregistreerd bij krediet I t/m IV. De bank heeft echter nagelaten om aan te tonen dat zij de consument concreet gewaarschuwd heeft dat het niet-betalen zou leiden tot de achterstands-registraties bij BKR. De commissie ziet een algemene waarschuwing in de krediet-overeenkomsten, dat bij een eventuele achterstand dit geregistreerd zou kunnen worden bij BKR, niet als vooraankondiging. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de achterstandsregistraties (A) van krediet I t/m IV technisch niet juist zijn en daarom verwijderd dienen te worden.

3.4 Voor de registratie van een bijzonderheidcodering is geen vooraankondiging vereist (zie artikel 13 lid 4 van het Algemeen Reglement CKI). Nu er sprake is geweest van een opeising van de uitstaande kredietsaldi en afboeking van een (groot) deel van de vorderingen, zijn de registraties van de bijzonderheidscoderingen "2" en "3" technisch juist. Gelet op het voorgaande en hetgeen in overweging 3.3. is opgenomen, zal de commissie in het vervolg alleen de achterstandsregistratie (A) bij krediet V en de bijzonderheidscoderingen betrekken in de beoordeling.

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

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

3.6 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (hier: de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 verwerkings-verantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.

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

De afweging van de belangen van de consument en de belangen van de bank

3.9 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weer-gegeven in overweging 2.5.

3.10 De bank heeft aangevoerd dat de registraties correct, actueel en niet disproportioneel zijn, gezien het feit dat er een forse afschrijving heeft plaatsgevonden. Die afschrijving heeft er mede voor gezorgd dat het de consument en zijn partner momenteel financieel goed gaat. BKR voorziet erin dat zowel deelnemers als consumenten beschermd worden tegen het aangaan van lasten welke niet gedragen kunnen worden. Vanuit die hoedanigheid is een registratie niet uitzonderlijk en zelfs verplicht.

De bank is van mening dat de consument geen zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties en er geen bijzondere omstandigheden aangevoerd zijn. Ook nadat de consument zijn zakelijke belang bij verwijdering van de registraties na de mondelinge behandeling nader onderbouwd heeft, blijft de bank bij het standpunt dat het belang van de bank bij behoud van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.11 De commissie is van oordeel dat belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment nog zwaarder weegt dan het belang van de consument. Voor dit oordeel is het volgende van belang.

3.12 Allereerst deelt de commissie de mening van de consument, dat de registraties vijf jaar na registratie verwijderd moeten worden, niet. De bewaartermijn van vijf jaar gaat immers lopen vanaf het moment dat er een werkelijke einddatum geregistreerd is in het CKI, dan wel (bij een achterstandsregistratie) de achterstand hersteld is en er een "H" genoteerd is in het CKI. Dit betekent in het geval van de consument dat de bewaartermijn is gaan lopen op het moment dat de finale kwijting verleend is en er een einddatum in het CKI genoteerd is, te weten 13 januari 2020.

3.13 De commissie begrijpt het belang van de consument om de particuliere geldlening over te sluiten naar een hypothecaire geldlening bij zijn bank. Ook begrijpt de commissie dat de consument de zakelijke mogelijkheden die hij op dit moment ziet graag wil benutten, waarvoor een zakelijk krediet noodzakelijk is. Deze belangen van de consument worden meegewogen in de belangenafweging.

3.14 Verder betrekt de commissie in de belangenafweging het feit dat er al langere tijd sprake is van een goed inkomen en het feit dat de commissie niet is gebleken dat de consument nieuwe schulden is aangegaan (op de particuliere geldlening na). De verbeterde financiële situatie waarin de consument zich nu bevindt is echter grotendeels te danken aan de afboeking van een substantieel deel van de schulden door de bank. De bank heeft een bedrag van meer dan € 216.000,- afgeboekt. Had de bank dit niet gedaan dan zou de consument waarschijnlijk nu nog steeds bezig zijn met het afbetalen van deze schulden, hetgeen zou hebben betekend dat er ook geen einddatum in het CKI zou zijn geregistreerd.

3.15 Alhoewel de commissie begrijpt dat de consument de bestaande particuliere geldlening graag wil oversluiten en een zakelijk krediet wil aangaan, maar door de registratie daarin wordt belemmerd, is er op dit moment onvoldoende reden om zijn belang te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog enige tijd beschermd te worden tegen over-kreditering. De commissie wijst op dit moment het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

3.16 Tot slot merkt de commissie op dat, hoewel het op dit moment te vroeg is om de codering te verwijderen, het de consument vrij staat om op een later moment de bank weer te verzoeken een belangenafweging te maken. Het is niet uitgesloten dat de bank een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen dat hij (nog) financieel stabiel is en er een voldoende belang is bij verwijdering van de registraties. In die situatie geeft de commissie de bank in overweging de registraties na 4 jaar na de werkelijke einddatum te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de achterstandsregistraties (A) voor de kredieten I t/m IV verwijdert uit het CKI binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. De commissie wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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.

11 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 februari 2023 (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.
2. De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:
   a. De gegevens uit de overeenkomste n de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen
   b. Achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen;
   c. De beëindiging van de overeenkomst

   Artikel 9 lid 2 en 3 en artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zijn van toepassing

(…)

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.