Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0400

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	BNP Paribas Personal Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen BNP
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen (deels) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties, A2. Technische juistheid. De consumenten klagen over de handhaving van de negatieve BKR-registraties in het CKI. De commissie is met de consumenten van oordeel dat de achterstand binnen de gestelde betalingstermijn is betaald waarna ten onterechte de bijzonderheidscode 2 in het CKI is geplaatst. Dit onderdeel van de vordering wordt toegewezen, deze codering moet verwijderd worden.
Wat de A-code betreft, waarvan de technische juistheid vast staat, is de commissie van oordeel dat in dit geval de belangen van BNP bij handhaving daarvan zwaarder weegt dan de belangen van de consumenten bij verwijdering ervan. Dit onderdeel van de vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

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

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 consumenten en BNP hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben destijds bij BNP een aflopend krediet (hierna: het krediet) van € 28.285,- afgesloten. Het krediet is op naam van de consumenten geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) bij de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder BNP, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.2 Op een gegeven moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan. BNP heeft de consumenten diverse keren gewaarschuwd dat bij het niet betalen van de achterstand een A-code in het CKI zal worden geregistreerd hetgeen negatieve gevolgen kan hebben voor een eventuele hypotheek- of kredietaanvraag. Nadat tijdige betaling uitbleef heeft BNP op 4 januari 2022 een achterstandscodering (A) in het CKI geplaatst.

2.3 BNP heeft de consumenten per brief van zaterdag 21 mei 2022 in gebreke gesteld en geschreven dat de achterstand van € 635,46 binnen vijf werkdagen na de datum van de brief betaald moet worden. In die brief staat verder dat als de consumenten niet tijdig betalen de gehele lening wordt opgeëist en aan een incassobureau wordt overgedragen.

2.4 Op 30 mei 2022 heeft BNP een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren.

2.5 De consumenten en BNP hebben vervolgens met elkaar gemaild over het moment van de betaling van de achterstand en de overdracht van de vordering aan het incasso-bureau. De consumenten hebben op 1 juni 2022 BNP gemaild dat op 29 mei 2022 de achterstand was betaald, zij het van een ander rekeningnummer.

2.6 De consumenten hebben op 3 juni 2022 om 15:16 uur BNP gemaild: *"(…) Ik ben van mening dat het contract dus al overgedragen was voor de 5 dagen die ik had om te betalen wat dus niet volgens de afspraak is, tevens komt er van jullie een brief binnen op dezelfde dag dat die van het incassobureau binnen kwam, ook erg vreemd, aangezien jullie me een termijn geven en het incassobureau ook alles loopt dus langs elkaar heen, evenals uw administratie omdat ik binnen de 5 dagen die ik heb gekregen van u betaald is!"(…)".*

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI staan in de bijlage bij deze uitspraak.

2.7 BNP heeft hierop gereageerd bij mail van 3 juni om 16:24 uur waarin staat:" *(…) In de IGS brief welke gedateerd was op 21-5-2022 stond vermeld dat de achterstand binnen 5 werkdagen na dagtekening van de brief betaald moest zijn. Dat betekent dat de achterstand dus op 29-5-2022 bij ons binnen had moeten zijn. (…)".*

2.8 Hierop hebben de consumenten BNP op 3 juni 2022 om 16:53 uur gemaild: *"(…) Op 29 Mei is het door mij betaald, volgens mijn bank staat het dan gelijk op uw rekening dus ik was mijns inziens op tijd! (…)".*

2.9 De consumenten hebben op 18, 21 en 25 oktober 2022 aan BNP gevraagd de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 (hierna: A2-codering) te verwijderen of te wijzigen. Nadat BNP deze verzoeken heeft afgewezen hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten vorderen verwijdering van de A2-codering (achterstand (A) en opeising (2)) of wijziging in een A1-codering (achterstand en betalingsregeling (1)) dan wel een A1H-codering (achterstand, betalingsregeling en herstelmelding op een lopende overeenkomst (H)). Daarnaast vorderen de consumenten een vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van de registraties door BNP. Deze schade hebben zij begroot op € 50.000,-. De consumenten hebben dit bedrag gebaseerd op het verschil in financiële maandlasten tussen hun bestaande hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) tegen de financiële maandlasten van een nieuwe hypothecaire geldlening (hierna: de nieuwe geldlening).

2.11 De consumenten zijn van mening dat zij de achterstand binnen de gestelde termijn van 5 werkdagen hebben betaald, namelijk op 29 mei 2022. De opeising van de vordering en de overdracht daarvan aan het incassobureau is daarom volgens hen onterecht. Volgens de consumenten was de vordering vóór 29 mei 2022 al overgedragen, hierover hebben ze met BNP gemaild. De kredietovereenkomst loopt door en de consumenten komen hun betalingsverplichtingen na, er zijn geen achterstanden meer.

2.12 Daarnaast stellen de consumenten dat hun gerechtvaardigde belangen bij het verwijderen van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van BNP bij handhaving daarvan; de registraties zijn disproportioneel. De consumenten voeren daartoe het volgende aan.

2.13 De consumenten willen hun hypothecaire geldlening oversluiten en verhogen. Hiermee willen ze hun financiën herstructureren door met de nieuwe geldlening twee lopende leningen af te lossen. Hierdoor hebben ze niet meer met verschillende krediet-verstrekkers te maken maar met één. Ook willen de consumenten een deel van de nieuwe geldlening bestemmen voor het verduurzamen van hun woning om op die manier hun maandlasten te verlagen en te besparen op hun uitgaven.

Door de door BNP geplaatste negatieve registraties kunnen zij geen nieuwe geldlening afsluiten.

2.14 De consumenten hebben in het verleden door diverse omstandigheden heel veel tegenslagen gehad. Zij hebben er alles aangedaan om ervoor te zorgen dat eind 2022 alle achterstanden zouden zijn weggewerkt zodat ze voor 2023 een frisse start konden maken. Om hun financiën beter in kaart te brengen hebben zij gebruik gemaakt van het aanbod van BNP om in gesprek te gaan met een budgetcoach. In 2022 hebben zij veel bezuinigd en afbetaald. Het zou de consumenten ontzettend helpen als ze de geldlening zouden kunnen oversluiten, ook om niet in de problemen te komen met alle duurder wordende zaken.

Het verweer

2.15 BNP heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de coderingen moeten worden verwijderd of gewijzigd. De consumenten hebben wat het wijzigen van de coderingen betreft, enkele voorstellen gedaan. De commissie overweegt daarover als volgt.

Technische juistheid van de coderingen

3.2 De commissie stelt vast dat de A-code technisch juist is. De kredietverstrekker heeft de consumenten vooraf gewaarschuwd voor de gevolgen van een achterstandsmelding. Dit betekent dat de codering niet op deze grond kan worden verwijderd.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is de bijzonderheidscode 2 (opeising) niet technisch juist. De commissie licht dit toe als volgt.

3.4 Vaststaat dat de betalingstermijn van 5 dagen verstreek op 29 mei 2022. De consumenten hebben meer dan eens aangevoerd dat de achterstand op die dag en daarmee *tijdig* is betaald. De consumenten hebben hieraan toegevoegd dat BNP de afspraak over de overdracht van de vordering naar het incassobureau niet nakwam. Zo hebben de consumenten BNP gemaild dat op 25 mei 2022 de ingebrekestelling van BNP was ontvangen maar ook een brief van het incassobureau. BNP heeft hiertegen niets nader ingebracht anders dan dat de opeisingscode technisch juist zou zijn. De commissie is van oordeel dat BNP hiermee gegeven de omstandigheden niet kan volstaan. BNP heeft de stellingen van de consumenten niet gemotiveerd betwist en dat is onvoldoende. Dit betekent dat de bijzonderheidscodering 2 moet worden verwijderd.

3.5 Over de door de consumenten geopperde wijzigingen zoals A1 of A1H oordeelt de commissie als volgt. Als een betalingsregeling wordt afgesproken dan wordt in het CKI de codering 1 opgenomen. Die codering wordt nadat de betalingsregeling met goed gevolg is afgerond, verwijderd waarna de H-code wordt vermeld ten teken dat de achterstand is ingelopen. Een dergelijke H-code wordt alleen dan in het CKI opgenomen als de overeenkomst nog doorloopt. Omdat hiervan in dit geval sprake is, moet de H-code in het CKI worden vermeld met als datum 29 mei 2022.

Belangenafweging: algemeen

3.6 De commissie dient thans te onderzoeken of het verwijderingsverzoek ter zake de AH-codering van de consumenten moet worden toegewezen. BNP heeft dit verzoek gemotiveerd betwist en aangevoerd dat er een zwaarwegend belang bestaat om de coderingen te handhaven. De commissie is van oordeel dat de coderingen op dit moment niet moeten worden verwijderd. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.7 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.8 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. BNP 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 (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[2]

3.9 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.

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

Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[3]

3.10 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging: in dit geval

3.11 De consumenten hebben hun bezwaar tegen het handhaven van de registraties toegelicht, zie hiervoor hetgeen hiervoor is vermeld onder 2.6 tot en met 2.8.

3.12 BNP heeft gesteld dat het belang om de registraties te handhaven gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk enerzijds het beschermen van consumenten tegen overkreditering en anderzijds het beperken van financiële risico's bij kredietaanbieders. BNP heeft hieraan toegevoegd 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 consumenten hebben over een langere periode achterstanden gehad en zijn verschillende keren hun toezeggingen niet nagekomen. Ondanks (herhaalde) aanmaningen en waarschuwingen vanuit BNP, heeft BNP alsnog de vordering in mei 2022 moeten opeisen en een incassobureau moeten inschakelen voor de afwikkeling. De coderingen gelden voor de duur van vijf jaar en er is slechts een korte periode verstreken sinds de coderingen zijn geplaatst. Het argument van de consumenten dat de lasten zullen dalen kan BNP niet volgen bij gebrek aan enige onderbouwing van deze stelling. Het is verder voor BNP onduidelijk op welke wijze de consumenten op dit moment met de stijgende rentetarieven voordeel zullen hebben van de aangevraagde nieuwe geldlening en ook of na het verwijderen van de coderingen de aanvraag alsnog zal slagen. Gelet op dit alles en op de andere aan consumenten gekoppelde coderingen in het CKI, vindt BNP dat de coderingen gehandhaafd moeten blijven.

3.13 De commissie is van oordeel dat BNP hiermee heeft aangetoond dat in dit geval haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog in stand te houden. Hiervoor wordt het volgende overwogen.

3.14 De registraties zijn ontstaan doordat de consumenten niet meer in staat waren om aan hun verplichtingen uit hoofde van het krediet te voldoen. Dat de oorzaak hiervan mede zou liggen in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consumenten valt. Wat voor de consumenten spreekt is dat zij zich vorig jaar (2022) hebben ingespannen om de betalingsproblemen op te lossen met als doel hun financiële situatie te verbeteren.

[3] Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG

Daartegenover staat echter dat er sprake is geweest van langdurige betalings-achterstanden.

3.15 Over de financiële stabiliteit van de consumenten overweegt de commissie dat uit de aangereikte informatie over hun inkomenssituatie niet volgt dat hun financiële situatie nu stabiel is. Zo is onder meer niet gebleken dat er buffers zijn opgebouwd waaruit onvoorziene uitgaven kunnen worden betaald. Ook speelt mee dat de coderingen zeer recent zijn geplaatst (2022) en er pas een relatief korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. In de komende periode zal moeten blijken of de consumenten financieel voldoende stabiel blijven.

3.16 Alhoewel de commissie begrijpt dat de consumenten graag een nieuwe hypothecaire geldlening wensen af te sluiten maar door de registraties daarin worden belemmerd, is er op dit moment onvoldoende reden om hun belang te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaal-historie van de consumenten. Daarnaast ziet de commissie voldoende aanleiding de consumenten nog langer te beschermen tegen overkreditering. De commissie wijst op dit moment het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

3.17 Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registraties, komt de commissie niet toe aan de vordering tot schadevergoeding.

Conclusie

3.18 Gelet op dit alles dient de code 2 uit het CKI te worden verwijderd, de H-code moet in het CKI worden opgenomen met als datum 29 mei 2022 en de achterstandscodering dient gehandhaafd te blijven.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat BNP de bijzonderheidscode 2 op de namen van de consumenten laat verwijderen binnen 2 weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- beslist dat BNP de H-code op de namen van de consumenten met als datum 29 mei 2022 laat toevoegen binnen 2 weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;
- wijst af het meer of anders gevorderde.

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.

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.