**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0478**

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 20 juni 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | Vesting Finance Servicing B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Vesting |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

BKR-registraties. De consument doet haar beklag over de registraties in het CKI van haar verzendhuiskrediet. De consument stelt dat zij niet is geïnformeerd over de BKR-registraties en dat de registraties disproportioneel zijn. De registraties zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Ook oordeelt de commissie dat het belang van Vesting bij de registraties prevaleert boven het belang van de consument. Het verwijderingsverzoek 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Vesting; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Vesting en 6) de aanvulling op de dupliek van Vesting.

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 Vesting 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 Omstreeks 2010 heeft Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) een verzendhuis-krediet (hierna: het krediet) aan de consument verstrekt. Dit krediet heeft Wehkamp op naam van de consument onder contractnummer [nummer] in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: het CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: het BKR) laten registreren.

2.2 InVesting B.V., thans Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. heeft het krediet van Tinka (voorheen Wehkamp) overgenomen. Vesting is de beheerder van het krediet en verzorgt voor Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V. de afhandeling van de BKR-registratie.

2.3 De consument heeft na het afsluiten van het krediet verschillende aankopen gedaan bij Wehkamp, welke zijn gefinancierd met het krediet.

2.4 Omstreeks 2014/2015 zijn er betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. Wehkamp heeft op 21 februari 2015 een aanmaning aan het bij haar van de consument bekende adres ([adres] te [plaatsnaam]) gestuurd met het verzoek om betaling alsook met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het CKI (de voor-aankondiging) kan leiden. Op 21 maart 2015 heeft Wehkamp een achterstandsmelding (A) laten plaatsen in het CKI van het BKR.

2.5 De openstaande vordering is opgeëist en op 15 mei 2015 met bijzonderheidscode 2 in het CKI geregistreerd. Ook is de openstaande vordering van € 2.837,14 overgedragen aan een incassobureau. Omdat de vordering nog niet is afbetaald, is nog geen eind-datum geplaatst in het CKI.

2.6 Per brief van 19 mei 2015 heeft Vesting de consument verzocht om betaling van de openstaande vordering. Op 26 mei 2015 heeft de consument via incassostatus.nl Vesting een bericht gestuurd, waarin zij verzocht om een betalingsregeling van € 50,- per maand. Per brief van 1 juli 2015 heeft Vesting aan de consument bevestigd dat zij akkoord gaat met de verzochte betalingsregeling. Per brief van 10 augustus 2015 heeft Vesting aan de consument medegedeeld dat de betalingsregeling komt te vervallen als zij niet binnen vier dagen het afgesproken bedrag betaald. Per brief van 10 september 2015 heeft Vesting aan de consument medegedeeld dat de betalingsregeling wegens niet-nakoming is vervallen en heeft zij de consument gesommeerd tot betaling van de volledige vordering. In haar e-mail van 13 september 2015 aan Vesting heeft de consument aangegeven dat zij voornoemde brief van Vesting heeft ontvangen en heeft zij Vesting verzocht om de betalingsregeling te hervatten. Per brief van 1 oktober 2015 heeft Vesting bevestigd dat zij akkoord gaat met de verzochte betalingsregeling van € 50,- per maand.

2.7 De consument heeft zowel in augustus alsook september 2015 een bedrag van € 50,- afgelost op de openstaande schuld.

2.8 Per brief van 2 november 2015 heeft Vesting aan de consument medegedeeld dat de betalingsregeling wegens niet-nakoming is vervallen en haar gesommeerd tot betaling van de volledige vordering. Bij brieven van 9 november, 30 november en 24 december 2015 heeft Vesting de consument gesommeerd tot betaling van de openstaande vordering.

2.9 Op 19 mei 2016 heeft Vesting de consument een e-mail gestuurd met betrekking tot de openstaande vordering van op dat moment € 3.162,71. In reactie hierop heeft de consument per e-mail van 24 mei 2016 Vesting verzocht om een betalingsregeling van € 100,- per maand. Ook heeft zij Vesting gevraagd om de rente stop te zetten en de BKR-registratie te verwijderen. Per brief van 17 juni 2016 heeft Vesting aan de consument bevestigd dat zij akkoord gaat met de verzochte betalingsregeling, maar dat zij de rente niet kan stopzetten en de BKR-registratie niet kan verwijderen. Per brief van 11 juli 2016 heeft Vesting aan de consument medegedeeld dat de betalingsregeling vervalt als zij niet binnen vier dagen het afgesproken bedrag betaald. Per brief van 25 juli 2016 heeft Vesting aan de consument medegedeeld dat de betalingsregeling wegens niet-nakoming is vervallen en heeft zij de consument gesommeerd tot betaling van de volledige vordering.

2.10 Per brief van 11 oktober 2016, 3 februari 2017, 21 maart 2017, 16 mei 2017, 22 augustus 2017, 19 september 2017, 23 januari 2018, 23 april 2018 en 16 april 2019 heeft Vesting de consument verzocht om de openstaande vordering te voldoen en/of in contact te treden met Vesting over een oplossing om het resterende bedrag af te lossen. De in 2.6 t/m 2.10 vermelde brieven zijn allemaal verstuurd aan het adres [adres].

2.11 Op 3 september 2020 heeft een gerechtsdeurwaarder op verzoek van Vesting een sommatie-exploot betekend aan het huidige adres van de consument. De totale vordering van Vesting bestaande uit de hoofdsom en rente bedroeg op dat moment € 4.888,86.

2.12 In de periode van maart tot en met juni 2022 heeft de consument verschillende keren per e-mail als ook per brief en de website contact gezocht met Vesting over de openstaande vordering en de BKR-registraties. In haar e-mail van 22 maart 2022 geeft de consument ook aan dat zij verschillende aankopen aan Wehkamp heeft geretourneerd. Vesting heeft niet gereageerd op deze e-mails, waarna de consument haar klacht heeft ingediend bij Kifid.

*De klacht en vordering*

2.13 Naar de commissie begrijpt vordert de consument kwijtschelding van het openstaande bedrag bij Vesting. Daarnaast vordert zij verwijdering van de BKR-registraties. Daarnaast vordert zij vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van de BKR-registraties; welke zij op het moment van indiening van de klacht heeft begroot op € 3.600,-.

2.14 Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag:

- De consument kan niet gehouden worden tot betaling van de openstaande vordering. In 2014/2015 heeft zij verschillende aankopen geretourneerd aan Wehkamp. Zij heeft pakketjes aan Wehkamp geretourneerd met een ander gewicht als wat bij Wehkamp is aangekomen. De gevolgen van deze onvolledige retourzendingen komen voor rekening van Wehkamp. De consument heeft toentertijd veel contact gehad met Wehkamp over deze retourzendingen. Omdat Vesting geen vordering meer heeft op de consument, dienen ook de BKR-registraties te worden verwijderd.

- Ten aanzien van de BKR-registraties geldt dat de consument nooit is geïnformeerd over de achterstand en heeft zij de vooraankondiging van Wehkamp/Vesting niet ontvangen. De consument heeft toen ook meerder keren om een betalingsregeling gevraagd, maar daar is door Vesting niet op gereageerd.

- Zij wordt buiten proportioneel geraakt door de BKR-registraties; haar belang bij verwijdering van de registraties weegt zwaarder dan de belangen bij instandhouding daarvan. Zo is het voor de consument onmogelijk om een woning te kopen, omdat zij vanwege de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening kan afsluiten. Doordat ze geen hypotheek kan afsluiten, moet zij een woning huren. De huurlasten zijn hoger dan hypotheeklasten. Hierdoor betaalt zij maandelijks € 300,- meer dan wanneer zij een hypotheek zou hebben.

*Het verweer*

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

## 3. De beoordeling

*Waar gaat deze zaak over?*

3.1 In deze zaak gaat het erom of Vesting de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. In het kader hiervan zal de commissie allereerst beoordelen of Vesting (nog) een vordering op de consument heeft. Daarna zal de commissie de BKR-registraties beoordelen.

*Is de consument gehouden tot betaling van de openstaande vordering aan Vesting?*

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument op enig moment een krediet heeft afgesloten bij Wehkamp. Nu de consument de kredietnemer is, is zij verantwoordelijk voor de nakoming van die overeenkomst. Ook is niet in geschil dat de consument haar aankopen bij Wehkamp met dit krediet heeft gefinancierd.

3.3 De consument heeft zich – naar de commissie begrijpt – op het standpunt gesteld dat zij niet gehouden kan worden tot betaling van de openstaande vordering van Vesting. Volgens de consument heeft zij in 2014/2015 verschillende aankopen geretourneerd aan Wehkamp, maar zijn die retourzendingen onvolledig aangekomen bij Wehkamp. De gevolgen van deze onvolledige retourzendingen komen voor rekening van Wehkamp, nu zij immers deze aankopen heeft geretourneerd.

3.4 Vesting heeft deze stelling van de consument betwist en gesteld dat nergens uit blijkt dat die aankopen door de consument zijn geretourneerd. Vesting heeft een bestel-overzicht met daarop alle geleverde en geretourneerde aankopen en een transactie-overzicht met daarop alle mutaties van het krediet overgelegd. De consument heeft tussen 2015 tot maart 2022 nooit kenbaar gemaakt aan Vesting dat er problemen waren geweest met de retourzendingen.

3.5 Tegenover deze gemotiveerde betwisting van Vesting heeft de consument naar het oordeel van de commissie haar stelling onvoldoende feitelijk onderbouwd. Zij heeft geen bewijzen overgelegd die aannemelijk maken dat zij aankopen aan Wehkamp heeft geretourneerd en door Wehkamp niet zijn gecrediteerd. Zo heeft de consument geen retour- of verzendbewijzen of andere stukken inzake de retourzendingen of correspondentie hierover met Wehkamp ingebracht. De enkele verklaring van de consument op dit punt is onvoldoende. Het bovenstaande leidt tot de slotsom dat, nu de consument niet heeft aangetoond dat zij aankopen aan Wehkamp heeft geretourneerd en deze niet zijn gecrediteerd, het ervoor gehouden moet worden dat de vordering van Vesting juist is en zij dientengevolge het nog openstaande bedrag van het krediet aan Vesting dient te betalen.

*Zijn de BKR-registraties juist?*

3.6 De commissie zal de technische juistheid van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de registraties terecht zijn geplaatst.

3.7 Niet in geschil is dat Wehkamp het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI.

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

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

Vesting moet ook een melding bij het BKR maken als zij betaling van de gehele vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[3] Als afboeking plaatsvindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[4]

3.9 Voordat Vesting (voorheen Wehkamp) overgaat tot registratie van een achterstand, is zij verplicht om de consument hiervoor via een zogeheten vooraankondigingsbrief te waarschuwen, zodat de consument in de gelegenheid wordt gesteld om de open-staande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen en zo de registratie te voorkomen.

3.10 De consument stelt dat de achterstandsmelding is geplaatst, zonder dat zij daarvan op de hoogte is gesteld. Volgens de consument heeft Vesting met het overleggen van een vooraankondigingsbrief zonder naam en adresgegevens niet aangetoond dat die vooraankondigingsbrief ook daadwerkelijk aan de consument is verstuurd.

3.11 De commissie oordeelt als volgt. Tijdens de procedure heeft Vesting allereerst een vooraankondigingsbrief van Wehkamp zonder naam, adres en datum overgelegd en heeft zij verklaard dat deze brief op 21 november 2014 aan de consument is verzonden. Met de consument is de commissie van oordeel dat het enkel overleggen van dergelijke blanco brief, waarbij ook geen overzicht uit haar administratie is overgelegd, onvoldoende is om aan te nemen dat die brief ook daadwerkelijk aan de consument is verzonden. Dat zo zijnde heeft Vesting later in de procedure nog een aanmaningsbrief van 21 februari 2015 van Wehkamp overgelegd, die wel geadresseerd is aan de consument en waarin ook een vooraankondiging is opgenomen. Naar het oordeel van de commissie heeft Vesting voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI.[5]

3.12 Voor zover de consument stelt dat zij verschillende brieven van Vesting niet heeft ontvangen, omdat dat zij niet er op het adres [adres] woonde, oordeelt de commissie dat dit niet aan Vesting kan worden aangerekend omdat het niet doorgeven van een adreswijziging in de risicosfeer van de consument ligt. Het was aan de consument om (tijdig) een adreswijziging aan Wehkamp/Vesting door te geven.

3.13 De bijzonderheidscode 2 is naar het oordeel van de commissie terecht geplaatst, nu hiervoor geen vooraankondiging is vereist en de consument verder niets heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de registratie ten onrechte is geplaatst.

[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.14 Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 in overeenstemming zijn met de feiten en technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.15 Ten overvloede merkt de commissie op dat, nu er nog sprake is van een openstaande vordering, het correct is dat er nog geen werkelijke einddatum is geplaatst in het CKI.

*Dient Vesting de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 op grond van de belangenafweging te verwijderen?*

3.16 Nu de commissie van oordeel is dat de registraties technisch juist zijn en verwijdering van deze registraties in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

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

*Juridisch kader van de belangenafweging*

3.18 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Vesting is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[6] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) echter te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[7]

[6] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl
[7] artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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

*De belangenafweging*

3.20 In overweging 2.14 zijn de door de consument met haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Zij heeft daarmee geconcretiseerd waarom zij door de registraties wordt belemmerd.

3.21 Vesting voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het BKR, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Bij de belangenafweging dient de persoonlijke situatie van de consument afgezet te worden tegen het algemene belang van de verplichting van de financiële instelling om de registratie te handhaven. Bij deze belangenafweging weegt Vesting met name mee dat er in deze zaak sprake is van een zeer langdurige problematische schuldensituatie en het zeer moeizaam incassotraject verloopt.. Er zijn diverse betalingsregelingen met de consument getroffen, maar deze worden niet nagekomen. De consument heeft slechts twee keer (in augustus en september 2015) een bedrag van € 50,- afgelost op de openstaande schuld. Voor rest is de vordering nog steeds niet voldaan. Vesting voegt daaraan toe dat in deze zaak geen sprake is van bijzondere omstandigheden die verwijdering van de registraties rechtvaardigen of om te oordelen dat de registraties disproportioneel zijn. De omstandigheden die de consument heeft aangevoerd, maken niet duidelijk dat het noodzakelijk en spoedeisend is dat er nu een woning moet worden aangekocht. Het verwijderen van de registratie zou volgens Vesting geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument, aldus Vesting.

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

3.23 Allereerst is er sprake van een langdurige schuldensituatie en een zeer moeizaam incassotraject, waarbij nog steeds sprake is van een openstaande vordering. Bovendien is in de laatste jaren nagenoeg niets afgelost op de schuld bij Vesting. Zo heeft de consument voor het laatst in 2015 in het kader van een betalingsregeling twee keer € 50,- afgelost op de schuld. Sindsdien is er geen enkele aflossing meer geweest. Daarnaast wist de consument van de schuld af; zij heeft zelf drie keer (in 2015 en 2016) een betalingsregeling aangevraagd, die telkens door Vesting akkoord is bevonden en aan de consument schriftelijk is bevestigd. Deze betalingsregelingen is de consument niet nagekomen.

Daarbij komt dat Vesting vanaf 2015 verschillende brieven aan de consument heeft gestuurd over de schuld. Dat de consument enkele van deze brieven niet heeft ontvangen omdat ze niet meer op het bij Vesting bekende adres woonde, ligt in de risicosfeer van de consument. Het had op de weg van de consument gelegen om Wehkamp/Vesting te informeren over een adreswijziging. Ook na het sommatie-exploot heeft de consument geen contact opgenomen met Vesting. Dit alles getuigt van slecht betaalgedrag aan de zijde van de consument.

3.24 De consument heeft tenslotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is.

3.25 Het is vanwege al deze feiten en omstandigheden dat de commissie Vesting volgt in haar betoog dat kredietverstrekkers nog steeds op de hoogte dienen te zijn van het betaalverleden van de consument en de consument op haar beurt beschermd moet worden tegen overkreditering. Het belang van Vesting, het algemeen belang van de samenleving en de financiële sector bij de instandhouding van de coderingen is daarom zwaarwegender dan het belang van de consument bij de doorhaling daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt dus afgewezen. Nu de commissie van oordeel is dat er geen grond bestaat tot verwijdering van de registraties, komt de commissie ook niet toe aan de vordering tot schadevergoeding.

3.26 Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vorderingen dienen te worden afgewezen.

3.27 Tot slot geeft de commissie de consument in overweging om in contact te treden met Vesting over de openstaande schuld. Vesting kan de consument wellicht van dienst zijn met het onderzoeken of en op welke manier een oplossing voor de openstaande vordering kan worden gevonden.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

## Algemeen Reglement CKI (Reglement 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.*
*(…)*

***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.*

## Algemene Verordening Gegevensbescherming

***Artikel 4 Definities***
*Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:*

*1) "persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon ("de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;*

*2) "verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;*
*(…)*

***Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking***

*1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:*

*a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;*

*b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;*

*c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;*

*d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;*

*e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;*

*f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.*

*De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.*

***Artikel 17 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")***

*1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:*

*(…)*

*c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;*

*(…)*

***21 Recht van bezwaar***

*1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.*

*(…)*