Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0756

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

Klacht ontvangen op	31 maart 2022
Ingediend door	Mevrouw [naam 1], verder te noemen de consument 1, en de heer [naam 2], beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	6 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2010 heeft de bank aan de consumenten een hypothecaire geldlening, die uit drie leningdelen bestaat, verstrekt. In 2016 heeft de bank voor de drie afzonderlijke leningdelen een achterstandscode A op naam van één van de consumenten bij Stichting BKR gemeld. In 2017 hebben de consumenten hun woning verkocht. Daarbij is een restschuld ontstaan. De bank heeft deze restschuld gemeld bij Stichting BKR. In 2019 zijn partijen overeengekomen dat de consumenten gedurende vijf jaren maandelijks een vast bedrag aan de bank zullen aflossen en dat de bank hen finale kwijting van het restant van de restschuld zal verlenen als zij de betalingsregeling goed en volledig zouden nakomen. In 2020 hebben de consumenten een nieuw overeengekomen kwijtingsbedrag aan de bank terugbetaald, waarna de bank een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum bij Stichting BKR heeft laten registreren. De consumenten vorderen dat de bank alle registraties verwijdert. De commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de registraties technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank deze registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 7 april 2022, 26 april 2022 en 6 mei 2022 ; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. M. van den Broek (La Gro Geelkerken Advocaten).

1.3 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.

1.4 De consumenten 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 is er gebeurd?

2.1 In 2010 heeft de bank aan de consumenten en de schoonzus van de consument 1 (hierna: de schoonzus) een hypothecaire geldlening van € 331.250,- verstrekt ten behoeve van de financiering van de aankoop van een woning in [plaatsnaam] (hierna: de nieuwe woning). De hypothecaire geldlening bestond uit drie leningdelen.

2.2 Op 1 januari 2016 heeft de bank met betrekking tot de hypothecaire geldlening voor elk afzonderlijk leningdeel een achterstandscode A op naam van de consument 1 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.3 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]

2.4 Op 16 oktober 2017 hebben de consumenten en de schoonzus de nieuwe woning verkocht. Op 6 november 2017 heeft de levering bij de notaris plaatsgevonden. Daarbij is een restschuld van € 130.205,55 ontstaan. De bank heeft deze restschuld (hierna: de restschuld) afzonderlijk op naam van de consument 1 in het CKI van Stichting BKR laten registreren. Voor één van de afzonderlijke leningdelen heeft de bank een werkelijke einddatum op 6 november 2017 op naam van de consument 1 in het CKI laten registreren, voor de andere twee afzonderlijke leningdelen op 8 november 2017.

2.5 In januari 2019 zijn partijen overeengekomen dat de consumenten gedurende zestig maanden maandelijks € 1.154,20 (in totaal € 69.252,-) aan de bank zouden betalen en dat de bank de consumenten finale kwijting van het restant van de restschuld zou verlenen als dezen de betalingsregeling goed en volledig zouden nakomen.

2.6 Op 25 juni 2021 heeft de bank een bedrag van € 34.370,70 van de consumenten ontvangen, waarna de bank de consumenten op 23 juli 2021 schriftelijk finale kwijting van het restant van de restschuld heeft verleend. Het kwijtgescholden deel van de restschuld bedroeg op dat moment € 67.173,87.

2.7 Op 25 juni 2021 heeft de bank met betrekking tot de restschuld een bijzonderheids-code 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument 1 in het CKI laten registreren.

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

2.8 Op 4 april 2022 hebben de consumenten de bank schriftelijk verzocht – kort samengevat – alle registraties op naam van de consument 1 uit het CKI te laten verwijderen. Op 26 april 2022 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.10 De consumenten vorderen dat de bank alle registraties die zij op naam van de consument 1 in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

2.11 De consumenten hebben het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor hebben zij de volgende argumenten aangevoerd:

- De consumenten hebben hun deel van de restschuld aan de bank terugbetaald en de bank heeft hen ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Het bedrag dat de consumenten aan de bank zouden kunnen terugbetalen, heeft de bank berekend naar aanleiding van het inkomsten- en lastenformulier dat zij op verzoek van de bank hebben ingevuld. Dat bedrag hebben de consumenten aan de bank terug-betaald.
- De bank heeft de consumenten niet verteld dat de BKR-registraties na vijf jaren betalen nog eens vijf jaren in het CKI zouden blijven staan, want anders zouden zij hierover wel hebben gesproken.
- De schoonzus is toegelaten tot de wettelijke schuldsanering natuurlijke personen en is na drie jaren vrij van alles. Zij heeft onvoldoende meegewerkt aan de terug-betaling van de restschuld. De consumenten hebben aan al hun verplichtingen voldaan en goed gecommuniceerd met de bank. Het is niet terecht dat zij telkens worden gestraft voor iets dat zij hebben opgelost. De consumenten hebben er veel van geleerd en hebben veel stress gehad vanwege de situatie met de schoonzus.
- De consumenten worden door de BKR-registraties belemmerd. Na de verkoop van de nieuwe woning zijn zij in de woning in [plaatsnaam 2] (hierna: de oude woning) gaan wonen. Daar woonden zij ook vóór de koop van de nieuwe woning. De consumenten hebben veel last van vochtproblemen en hebben geprobeerd dit te behandelen. Door veroudering (slijtage) is de oude woning echter toe aan onderhoud. De consumenten zouden de oude woning willen verbouwen en hebben een financiering met een bouwdepot aangevraagd. Door de BKR-registraties komen zij echter niet in aanmerking voor een hypothecaire geldlening. Zij kunnen het bedrag enkel lenen tegen een meerprijs van € 49,- bruto per maand gedurende twintig jaren.
- De consumenten hebben een stabiele financiële situatie. Zij hebben geen andere schulden en hebben allebei een vast arbeidscontract met iedere maand een vast loon.

Het verweer van de bank

2.12 De bank 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Wat is 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 consument niet aan zijn betalings-verplichtingen 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 een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[7] 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 consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[8] 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 consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank de hypothecaire geldlening aan de consumenten heeft verstrekt en dat er een restschuld is ontstaan. Dat rechtvaardigt de registratie van de restschuld in het CKI.

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.8 Wat de drie achterstandscodes A met betrekking tot de drie afzonderlijke leningdelen van de hypothecaire geldlening betreft, geldt het volgende. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consumenten in 2015 niet aan hun betalingsverplichtingen op grond van de hypothecaire geldlening hebben voldaan en dat de bank hen in dat verband op 24 december 2015 een vooraankondiging[10] heeft gestuurd. De consumenten hebben in dit verband in de repliek toegelicht dat de paardrijlessen die zij vanuit de nieuwe woning organiseerden, op enig moment slecht begonnen te lopen en dat hun klanten op zoek gingen naar een goedkopere stalling voor hun paarden. Dat was volgens de consumenten de oorzaak van de betalingsachterstanden. De bank heeft bovendien een kopie van de vooraankondiging in het geding gebracht. Uit het voorgaande volgt dan ook dat de drie registraties van een achterstandscode A technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd. Deze registraties zullen in november 2022 uit het CKI verdwijnen.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum betreft, heeft het volgende te gelden. Vast staat dat partijen in januari 2019 zijn overeengekomen dat de consumenten gedurende zestig maanden maandelijks € 1.154,20 (in totaal € 69.252,-) aan de bank zouden betalen en dat de bank de consumenten finale kwijting van het restant van de restschuld zou verlenen als dezen de betalingsregeling goed en volledig zouden nakomen. Verder staat vast dat de bank op 25 juni 2021 € 34.370,70 van de consumenten heeft ontvangen, waarna de bank de consumenten op 23 juli 2021 schriftelijk finale kwijting van het restant van de restschuld heeft verleend. Ook staat vast dat het kwijtgescholden deel van de restschuld op dat moment € 67.173,87 bedroeg en daarmee groter dan € 250,- was. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument 1 in het CKI van Stichting BKR. Ook deze registraties zijn dan ook technisch juist. Verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Wat is rechtens na een 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 consumenten bij verwijdering daarvan.

3.11 Onder 2.11 is weergegeven wat de consumenten in dat verband hebben aangevoerd.

3.12 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de belangen van de consumenten bij verwijdering van de BKR-registraties niet zwaarder wegen dan de belangen van de bank bij instandhouding ervan. De bank heeft betoogd dat haar belang volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie.

[10] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Volgens de bank heeft de registratie enerzijds tot doel om de consumenten te beschermen tegen overkreditering en dient de registratie anderzijds ter bescherming van kredietverstrekkers tegen kredietnemers die hun financiële verplichtingen niet (kunnen) nakomen. Volgens de bank is er weinig informatie bekend over de huidige financiële situatie van de consumenten en hebben zij enkel een paar loonstroken in het geding gebracht. Volgens de bank is er geen informatie bekend over, bijvoorbeeld, spaarvermogen, schulden, vaste lasten en overige uitgaven. De bank heeft toegelicht dat zij daarom niet kan concluderen dat er sprake is van een gezonde financiële situatie van de consumenten en dat zij nog beschermd dienen te worden tegen over-kreditering. Daarnaast is volgens de bank van belang dat de bank de consumenten slechts een jaar geleden kwijting heeft verleend voor een bedrag van ruim € 67.000,-. Voor zover er al sprake zou zijn van een gezonde en stabiele financiële situatie, is dat mede te danken aan de kwijting door de bank. De bank acht het van belang dat overige kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de recente betaalgeschiedenis van de consumenten en is van mening dat de BKR-registraties daar een juist en volledig beeld van geven. Op basis van de door de consumenten te verstrekken gegevens in combinatie met de gegevens uit het CKI kunnen kredietverstrekkers dan de beslissing nemen of zij de consumenten een krediet wensen te verstrekken. Verder heeft de bank weliswaar begrip voor de wens van de consumenten om de oude woning te verbouwen, maar is de enkele wens om een woning te verbouwen volgens de bank niet voldoende om over te gaan tot vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties. Bovendien hebben de consumenten hun stelling dat de BKR-registraties in de weg staan aan het afsluiten van de gewenste financiering volgens de bank onvoldoende onderbouwd. Ten slotte vindt de bank het weliswaar begrijpelijk dat de consumenten het oneerlijk vinden dat de schoonzus uiteindelijk waarschijnlijk een kleiner deel van de restschuld gaat aflossen, maar miskennen zij hiermee volgens de bank dat de consumenten en de schoonzus hoofdelijk aansprakelijk waren voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening.

3.13 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consumenten op dit moment geen bescherming meer nodig hebben 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 zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consumenten.

3.14 Voor dat oordeel was van belang dat de bank een fors deel van het krediet heeft kwijtgescholden. De stelling van de consumenten in dit verband dat de bank hen niet goed heeft geïnformeerd dat na betaling van het kwijtingsbedrag de bijzonderheidscode 3 op naam van de consument 1 nog vijf jaren in het CKI gehandhaafd zou blijven, leidt niet tot een ander oordeel. Dienaangaande constateert de commissie dat dit voldoende duidelijk uit het reglement CKI blijkt.

Overigens neemt dit niet weg dat de bank, om latere misverstanden te voorkomen, er goed aan had gedaan aan consumenten bij het aangaan van de betalingsregeling te laten weten dat er uiteindelijk aan het einde van de betalingsregeling een werkelijke einddatum met een bijzonderheidscode 3 bij Stichting BKR geregistreerd zou worden.

3.15 Ook heeft het volgende een rol gespeeld. Ondanks dat het de commissie niet is gebleken dat de consumenten thans betalingsachterstanden hebben, in een problematische schuldensituatie verkeren of meer (negatieve) kredieten op hun naam hebben staan en om die reden beschermd zouden moeten worden tegen overkreditering, voor de commissie onvoldoende is komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consumenten zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Uit de salarisstroken van de consument 1 van februari 2022 en maart 2022, die de consumenten in het geding hebben gebracht, blijkt dat de consument 1 pas sinds 1 juni 2020 bij [werkgever consument 1] in dienst is. Naar het oordeel van de commissie kan dat niet tot het oordeel leiden dat zij *structureel* een stabiel inkomen heeft, nog daargelaten dat de consumenten niet met stukken hebben onderbouwd wat het salaris van de consument 1 in de overige maanden was. Bovendien hebben de consumenten geen enkel inzicht verstrekt in hun overige uitgaven en lasten. Daar komt bij dat de (verbeterde) financiële positie van de consumenten mede is te danken aan de substantiële afboeking die de bank heeft gedaan.

3.16 De consumenten hebben naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de BKR-registraties hen op dit moment belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de verbouwing van de oude woning. De enkele afwijzing van ING Bank N.V. die zij hebben overgelegd, kan niet automatisch tot die conclusie leiden. Bovendien hebben de consumenten zelf verklaard dat zij het bedrag wel kunnen lenen, zij het tegen een meerprijs van € 49,- bruto per maand gedurende twintig jaren. Daarmee is het aangaan van een nieuwe financiering voor hen niet onmogelijk. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat de woonsituatie van de consumenten op dit moment zodanig schrijnend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt.

3.17 Daar komt ten slotte bij dat de consumenten het overeengekomen kwijtingsbedrag pas recent aan de bank hebben betaald en dat zij reeds binnen tien maanden daarna om verwijdering van de BKR-registraties hebben verzocht. Daarmee tonen de consumenten naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de relevantie van hun betalingsverleden en komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties (veel) te vroeg.

3.18 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consumenten uitvalt.

Wat is de conclusie?

3.19 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument 1 niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen één maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 oktober 2021 (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 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.