Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0915

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

Klacht ontvangen op	5 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	31 oktober 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen.
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2003 heeft de bank een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. De bank heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2014 heeft de bank met betrekking tot het krediet een achterstandscode A op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld en in 2016 een bijzonderheidscode 2. Nadat de consument in 2020 het krediet volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam verwijdert. Hij heeft gesteld dat de registraties hem belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De bank heeft zich verweerd met de stelling dat de wens om een woning te kopen in dit geval onvoldoende zwaarwegend is om de belangenafweging in zijn voordeel te laten uitvallen. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A met betrekking tot het krediet technisch niet juist is, omdat de bank niet heeft aangetoond dat zij een voor-aankondiging aan de consument heeft verzonden. De bank moet de achterstandscode A daarom verwijderen. De overige registraties zijn technisch juist. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat de bank deze registraties niet hoeft te verwijderen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 16 augustus 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2003 heeft de bank aan de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 6.000,- (hierna: het krediet) verstrekt. Op 24 maart 2003 heeft de bank het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

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

2.3 Op 28 januari 2014 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 22 november 2016 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 In maart 2020 heeft de consument het krediet volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank op 16 maart 2020 met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren.

2.6 Op 27 juli 2022 heeft de consument de bank schriftelijk verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 4 augustus 2022 heeft de bank dit verzoek via haar gemachtigde per e-mail afgewezen.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.8 De consument vordert primair dat de bank alle registraties die zij op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Subsidiair vordert hij dat de bank de registratie van de bijzonderheidscode 2 verandert in een bijzonderheidscode 1.

2.9 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht, althans niet meer proportioneel, zijn.

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

Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

a. De consument heeft het krediet in 2003 afgesloten, omdat zijn ouders betalingsproblemen hadden en uit huis gezet dreigden te worden. Op die manier heeft hij hen geholpen om hun problemen op te lossen.
b. In 2009 is de consument zelfstandig gaan wonen en in 2011 is hij nogmaals verhuisd. In 2014 is hij weer verhuisd en omdat de consument geen betaalrekening meer bij de bank had, is er iets fout gegaan en heeft eventuele post van de bank hem niet meer bereikt. Toen heeft er een A-codering plaatsgevonden.
c. In 2016 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 geregistreerd en twee maanden later heeft de bank deze veranderd in een bijzonderheidscode 2.
d. De consument heeft diverse pogingen gedaan om in contact te komen met de bank. Uiteindelijk is dat (na jaren) gelukt en heeft de bank de consument geadviseerd om met Vesting Finance contact op te nemen, omdat de bank contracten met betalingsproblemen daar onderbrengt.
e. In maart 2020 heeft de consument het krediet volledig aan de bank terugbetaald en heeft de bank het krediet beëindigd bij Stichting BKR.
f. De BKR-registraties belemmeren de consument en zijn echtgenote. Een paar jaar geleden heeft de consument zijn financiën ondergebracht bij *Depa Financiële Diensten*. Sindsdien is er geen sprake geweest van betalingsachterstanden. De consument en zijn echtgenote werken beiden hard aan een goede toekomst. Zij willen graag gezinsuitbreiding, maar daarvoor is hun huidige woning te klein. Zij willen een grotere woning kopen en dat lukt niet, omdat de BKR-registraties nog zichtbaar zijn tot maart 2025. Deze belemmeren hen in het verkrijgen van een hypothecaire financiering.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar 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 deels 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. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

3.5 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Alvorens de commissie daaraan toekomt, is het volgende van belang.

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

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden.

---

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevens verwerking, (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.
[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.

In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als een betrokkene 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 betrokkene 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 betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[9] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[10]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Niet in geschil is dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet in het CKI.

3.8 Wat de achterstandscode A met betrekking tot het krediet betreft, ligt dit anders. Op grond van artikel 5 lid 1 aanhef en onder d AVG moeten persoonsgegevens *juist* zijn en moeten alle redelijke maatregelen worden genomen om persoonsgegevens die onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren.[11] Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank de consument met betrekking tot het krediet een vooraankondiging heeft gestuurd die registratie van de achterstandscode A op 28 januari 2014 rechtvaardigt. De bank heeft geen stukken in het geding gebracht die tot die conclusie zouden moeten leiden en de bank heeft toegelicht dat zij wegens systeemtechnische redenen geen kopie van de vooraankondiging van destijds kan overleggen. Een kopie van een standaardbrief in combinatie met een logboek waarmee de bank zou hebben kunnen aantonen dat de vooraankondiging is verstuurd, ontbreekt eveneens. Uit het voorgaande volgt dan ook dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de registratie op 28 januari 2014 van de achterstandscode A met betrekking tot het krediet technisch juist is. Dat betekent dat de bank deze zal moeten (laten) verwijderen.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 2 met betrekking tot het krediet betreft, heeft het volgende te gelden. De bank heeft een kopie van een opeisingbrief van 5 september 2016 overgelegd.

---

[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.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Het betreft het beginsel van 'juistheid' (zie ook overweging 3.2 van deze uitspraak).

Daaruit volgt dat de registratie van de bijzonderheidscode 2 technisch juist is (voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 is overigens niet vereist dat de bank de consument daarvoor van tevoren schriftelijk waarschuwt). Verwijdering van deze registratie is in zoverre dan ook niet gerechtvaardigd.

3.10 Wat de werkelijke einddatum betreft, geldt het volgende. Vaststaat dat de consument het krediet in maart 2020 volledig aan de bank heeft terugbetaald en dat de bank daarna op 16 maart 2020 met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren. De volledige terugbetaling van het krediet rechtvaardigt de registratie van een werkelijke einddatum. Van verwijdering kan in zoverre geen sprake zijn.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

3.11 Onder 3.5 heeft de commissie vastgesteld dat er op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moet plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.12 Onder 2.8 en 2.9 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.13 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering ervan. Daartoe heeft de bank aangevoerd dat zij krachtens artikel 4:32 van de Wet op het financieel toezicht als aanbieder van krediet verplicht deelneemt aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dat het doel van de kredietregistratie tweeledig is. Volgens de bank worden enerzijds consumenten beschermd tegen overkreditering en levert anderzijds Stichting BKR voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. De bank heeft in dit verband verwezen naar artikel 2 reglement CKI. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. De bank is van mening dat de consument zich niet als een goed debiteur heeft gedragen. Hij wist van de vordering, reageerde niet op brieven van de bank en ook niet op sommaties van Vesting Finance en de gerechtsdeurwaarder en heeft het krediet pas aan de bank terugbetaald op het moment dat hij erachter kwam dat de BKR-registraties een belemmering vormden voor de aankoop van een woning. Van de bank kan en mag niet verwacht worden dat zij belangrijke informatie over het kredietverleden van de consument wegpoetst om zo een beeld te presenteren als ware er nooit iets gebeurd, terwijl juist in de situatie van de consument sprake is geweest van een lange periode van betalingsonwil, aldus nog steeds de bank.

Een toekomstig kredietverstrekker dient van deze informatie op de hoogte te zijn om zo een gedegen afweging te kunnen maken over het wel of niet verstrekken van een lening. Voorts heeft de bank – onder verwijzing naar overheidsrechtspraak – opgemerkt dat de wens van de consument een woning te kunnen aankopen geen rechtens te respecteren belang is dat in het kader van de vraag of de persoons-gegevens van de consument terecht in het CKI zijn opgenomen, een doorslaggevende rol kan spelen. De bank heeft voorts de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2020* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen en aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. De termijn van vijf jaren sluit bovendien aan bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen, zo betoogt de bank. De bank is van mening dat er geen gronden zijn om deze bewaartermijn te verkorten. Ook heeft de bank gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2020* van Stichting BKR, waarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat hierbij van belang is dat de recidive van mensen met schulden hoog is.

3.14 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 consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.15 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De bank heeft dit gesteld en de consument heeft dat niet betwist. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank de consument veel brieven en aanmaningen heeft gestuurd alvorens hij het krediet aan de bank heeft terugbetaald. De bank heeft bovendien de consument in rechte moeten betrekken om een veroordelend vonnis op zijn naam te verkrijgen en dit vonnis aan de consument moeten betekenen. De consument heeft dat niet betwist. Daarnaast is het de commissie gebleken dat de consument naast het krediet nog drie (aflopende) kredieten op zijn naam heeft staan. Dat blijkt uit het overzicht uit het CKI, dat de bank bij haar verweerschrift in het geding heeft gebracht. Deze kredieten dateren alle drie uit 2021 en vertegenwoordigen een gezamenlijke schuld van ruim € 26.000,- (bij aangaan). Bij deze kredieten zijn weliswaar geen achterstandscodes of andere negatieve bijzonderheidscodes geplaatst, maar het weegt voor de commissie wel mee in de belangenafweging.

3.16 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer negatieve kredieten op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Ook staat vast dat de consument het krediet volledig aan de bank heeft terugbetaald. Hier staat echter tegenover dat voor de commissie onvoldoende is komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De werkgeversverklaringen van de consument en zijn echtgenote zijn hiertoe onvoldoende. De consument heeft geen inzage gegeven in zijn uitgaven en lasten en eventuele spaartegoeden. Ook de omstandigheid dat uit het BKR-overzicht blijkt dat hij nog drie aflopende kredieten op zijn naam heeft staan, pleit niet in zijn voordeel.

3.17 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat verhuizing voor hem op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is of dat de BKR-registraties hem op dit moment belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Wat dat laatste aspect betreft, heeft de consument geen enkele afwijzing van een kredietverstrekker overgelegd die dat belang aantoont. De commissie heeft begrip voor de kinderwens van de consument en zijn echtgenote, maar deze leidt niet tot een ander oordeel. Daar komt ten slotte bij dat de consument door reeds nu om verwijdering van de BKR-registratie te verzoeken, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de relevantie van zijn betalingsverleden heeft. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg.

3.18 Ook overigens heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende schrijnende omstandigheden aangevoerd, die de belangenafweging op dit moment in zijn voordeel kunnen laten uitvallen.

Wat is de conclusie?

3.19 De conclusie is dat de bank de achterstandscode A met betrekking tot het doorlopend krediet op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. De overige BKR-registraties hoeft de bank niet te (laten) verwijderen.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de achterstandscode A op naam van de consument met betrekking tot het doorlopend krediet uit het CKI van Stichting BKR laat verwijderen;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(…)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

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

(…)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

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

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12 Reglement CKI

1.

   a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3.

   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.

b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Reglement CKI

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

   code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
   code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
   code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
   code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
   code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.
2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.