Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0611

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

Klacht ontvangen op	29 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	18 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Na hun echtscheiding in 2013 hebben de consument en zijn ex-echtgenote hun voormalige echtelijke woning verkocht. Daarbij is een restschuld ontstaan. De bank heeft deze restschuld gemeld bij Stichting BKR. In 2020 zijn de bank en de consument overeengekomen dat de consument gedurende drie jaren maandelijks een vast bedrag aan de bank zal aflossen en dat de bank hem finale kwijting van het restant van de restschuld zal verlenen als hij de betalingsregeling goed en volledig zou nakomen. In 2021 heeft de consument het overeengekomen kwijtingsbedrag aan de bank terugbetaald, waarna de bank een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum bij Stichting BKR heeft laten registreren. De consument vordert dat de bank alle registraties op zijn naam 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 20 februari 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 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 2011 heeft de bank de consument en zijn toenmalige echtgenote (hierna: de ex-echtgenote) een hypothecaire geldlening verstrekt voor de financiering van de aankoop van een woning.

2.2 In 2013 zijn de consument en de ex-echtgenote gescheiden. Na hun echtscheiding hebben zij hun woning verkocht. Daarbij is een restschuld van € 240.064,86 ontstaan. De bank heeft deze restschuld (hierna: de restschuld) op naam van de consument 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 In mei 2016 heeft de bank € 11.795,- van de ex-echtgenote ontvangen tegen finale kwijting van het restant van haar aandeel in de restschuld en heeft de bank haar ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid.

2.5 Op 23 juni 2020 zijn partijen overeengekomen dat de consument gedurende zesendertig maanden maandelijks € 1.130,18 (in totaal € 40.686,48) aan de bank zal betalen en dat de bank de consument finale kwijting van het restant van de restschuld zal verlenen als deze de betalingsregeling goed en volledig zal nakomen.

2.6 Op 2 september 2021 heeft de bank het overeengekomen bedrag van € 40.686,48 ontvangen, waarna de bank de consument op 6 september 2021 schriftelijk finale kwijting van het restant van de restschuld heeft verleend. Het kwijtgescholden deel van de restschuld bedroeg op dat moment € 182.253,38.

2.7 Op 2 september 2021 heeft de bank met betrekking tot de restschuld een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.8 Op 10 september 2021 heeft de consument de bank per e-mail verzocht – kort samengevat – alle registraties op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Op 30 september 2021 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 consument, waarna deze zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

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

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert dat de bank alle registraties die de bank op zijn naam in het CKI heeft geregistreerd (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

2.11 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft hij de volgende argumenten aangevoerd:

- De bank heeft haar zorgplicht geschonden bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening aan de consument en de ex-echtgenote. Wellicht is er zelfs sprake van overkreditering. De bank heeft hun leencapaciteit onvoldoende onderzocht. Daarnaast heeft de bank haar medewerking verleend aan het volledig mee-financieren van de restschuld die is ontstaan bij de verkoop van de woning die de consument en de ex-echtgenote voorheen hadden. De waarde van die woning was op voorhand al lager dan de hypothecaire geldlening. De bank heeft het risico van echtscheiding onvoldoende in beeld gebracht. Als de bank de consument en de ex-echtgenote zou hebben gewaarschuwd voor dit risico, hadden zij de hypothecaire geldlening niet afgesloten. Ten onrechte heeft de bank de ex-echtgenote met betrekking tot de restschuld ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Daardoor werd de consument alleen hoofdelijk aansprakelijk. De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de maandtermijnen te hoog waren.
- De consument wordt belemmerd door de BKR-registraties. Deze vormen al sinds 2014 een belemmering en daar komen nu nog eens vijf jaren bij. Dat is in totaal twaalf jaren en daarmee buitenproportioneel. Er is op dit moment geen zwaarwegend belang meer om de BKR-registraties in stand te houden. De belangen en fundamentele vrijheden van de consument wegen zwaarder. De restschuld is ontstaan uit een eenmalige, bijzondere situatie en de financiële stabiliteit blijkt uit de overgelegde salarisspecificaties van de consument en zijn huidige partner. Daarnaast blijkt uit het overgelegde taxatierapport dat de woning van de consument en zijn huidige partner een behoorlijke overwaarde heeft.
- Het niet kunnen krijgen van een hypothecaire geldlening staat niet op zichzelf. Het gezin van de consument bestaat naast hemzelf en zijn huidige partner uit vier kinderen en zij willen het graag goed voor de kinderen regelen mocht één van hen wat overkomen. Het niet kunnen afsluiten van een hypothecaire geldlening voor een nieuwe of de huidige woning maakt het onnodig complex.
- De consument en zijn huidige partner hebben een stabiel huishouden en allebei een vaste baan met een hoog inkomen. Daarnaast hebben zij geen nieuwe betalingsachterstanden of (negatieve) BKR-registraties laten ontstaan en voldoen zij aan al hun financiële verplichtingen.

Het verweer van de bank

2.12 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 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. 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]

---

[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.

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. Als in dat geval de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[7] Als de overeenkomst niet wordt beëindigd, moet een herstelcode H worden gemeld.[8] Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR maken als deze betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[9] 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.[10]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Niet in geschil is dat er bij de verkoop van de voormalige woning van de consument en de ex-echtgenoot een restschuld is ontstaan. Dat rechtvaardigt de registratie van de restschuld in het CKI.

3.8 Wat de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum betreft, heeft het volgende te gelden. Vaststaat dat partijen op 23 juni 2020 zijn overeengekomen dat de consument gedurende zesendertig maanden maandelijks € 1.130,18 aan de bank zou betalen (in totaal € 40.686,48) en dat de bank de consument finale kwijting van het restant van de restschuld zou verlenen als deze de betalingsregeling goed en volledig zou nakomen.

[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 12 lid 3 onder b reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Ook staat vast dat de bank het aldus overeengekomen bedrag op 2 september 2021 van de consument heeft ontvangen en dat het bedrag dat de bank de consument heeft kwijtgescholden groter was dan € 250,-, namelijk € 182.253,38. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument 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?

3.9 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.

3.10 In dat verband heeft de consument het standpunt ingenomen dat hij sinds 2014 wordt belemmerd door de BKR-registraties. Door de bewaartermijn komen daar nu nog eens vijf jaren bij. Dat is niet proportioneel volgens de consument. Verder hebben de consument en zijn huidige partner een vaste baan met een hoog inkomen, hebben zij geen nieuwe betalingsachterstanden laten ontstaan en vertegenwoordigt hun woning een behoorlijke overwaarde. Zie hetgeen hierover is weergegeven onder 2.11.

3.11 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de belangen bij instandhouding van de BKR-registraties nog steeds zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft betoogd dat haar belang volgt uit het tweeledige doel van het systeem van kredietregistratie. Volgens de bank heeft de registratie enerzijds tot doel om de consument 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 heeft de consument aangegeven dat hij *bewust* ervoor heeft gekozen de betalingen niet meer te voldoen teneinde een reële betaalafspraak met finale kwijting te forceren en getuigt dat niet van een goede betalingsmoraal. De bank meent bovendien dat de duur van de BKR-registraties deels aan de consument te wijten is. Als hij zich aan de getroffen betalingsregelingen zou hebben gehouden en de gegevens zou hebben aangeleverd waar de bank om had gevraagd, was de bank waarschijnlijk eerder bereid geweest om een regeling tegen finale kwijting overeen te komen. Hierdoor zou ook de registratietermijn eerder zijn verstreken. Verder acht de bank de stelling van de consument dat zijn financiële situatie stabiel is en dat hij een bovenmodaal inkomen heeft, voorbarig. Volgens de bank heeft de consument het overeengekomen bedrag tegen finale kwijting nog maar kortgeleden voldaan en heeft de bank daarbij de consument het overgrote deel van de restschuld (82%) gekweten. Daarnaast kon de consument de vervroegde aflossing volgens de bank doen doordat derden financiële hulp hebben geboden en is niet bekend of de consument thans over spaargelden beschikt.

Ook blijkt volgens de bank uit het BKR-overzicht dat de consument heeft overgelegd dat hij veel gebruik maakt van kredietfaciliteiten en is het volgens de bank onduidelijk of de schulden die de consument medio 2020 had, inmiddels zijn betaald. Volgens de bank kan er derhalve niet worden geconcludeerd dat de consument thans een stabiele en gezonde financiële situatie heeft. De bank is van mening dat de consument nog steeds beschermd dient te worden tegen financiële constructies die hij niet kan dragen. De bank merkt verder op dat de woning waarvan de consument een taxatierapport heeft overgelegd, op naam van (uitsluitend) zijn huidige partner staat en om die reden geen informatie geeft over de financiële situatie van de consument. De bank acht het van belang dat kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de recente betaalgeschiedenis van de consument en is van mening dat de BKR-registraties daar een juist en volledig beeld van geven. Op basis van de door de consument te verstrekken gegevens in combinatie met de gegevens uit het CKI kunnen kredietverstrekkers de beslissing nemen of zij de consument een krediet wensten te verstrekken. De bank begrijpt dat de consument mogelijk een nieuwe woning wenst te kopen met zijn huidige partner, maar vindt dat de consument hier geen spoedeisend belang bij heeft en dat hij niet heeft aangetoond waarom de huidige woning niet geschikt is. Volgens de bank heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat de BKR-registratie een belemmering vormen en waarom de vijfjaarstermijn niet afgewacht kan worden.

3.12 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.

3.13 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de bank meerdere keren betalingsregelingen met de consument heeft getroffen over de afbetaling van de restschuld. Ook is het de commissie voldoende gebleken dat de consument meerdere keren betalingsregelingen niet is nagekomen. Vaststaat verder dat de bank de consument finale kwijting heeft verleend voor € 182.253,38, wat neerkomt op 76% van de oorspronkelijke restschuld van € 240.064,86. Dat is in absolute zin een groot bedrag, maar ook een fors percentage dat de bank heeft moeten afboeken en dat weegt mee in het nadeel van de consument. Daarnaast is het de commissie voldoende gebleken dat de consument in ieder geval in 2019 nog in een problematische schulden-situatie verkeerde. Uit de brief van de Gemeente Veldhoven van 25 juli 2019, die de bank bij dupliek in het geding heeft gebracht, blijkt dat de consument op dat moment € 324.438,09 aan schulden had bij zeven schuldeisers en dat de Gemeente Veldhoven de concurrente schuldeisers een aanbod van 16,43% van hun vordering tegen finale kwijting deed.

Weliswaar is in de onderhavige klachtprocedure niet komen vast te staan dat de consument dit percentage uiteindelijk daadwerkelijk aan zijn concurrente schuldeisers heeft betaald, maar voor de commissie is het voldoende duidelijk geworden dat de problematische schuldensituatie van de consument aanzienlijk was en dat het nog te kort geleden is om de belangenafweging in zijn voordeel te laten uitvallen. Daar komt bij dat de (verbeterde) financiële positie van de consument mede is te danken aan de substantiële afboeking die de bank heeft gedaan.

3.14 Daar komt ook bij 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 enkele omstandigheid dat hij op dit moment een goed salaris heeft, is hiertoe onvoldoende. Uit de salarisstrook van januari 2022, die de consument in het geding heeft gebracht, blijkt dat hij pas sinds 1 september 2021 bij [werkgever consument] in dienst is. Naar het oordeel van de commissie kan dat niet tot het oordeel leiden dat hij *structureel* een stabiel en goed inkomen heeft, nog daargelaten dat de consument niet met stukken heeft onderbouwd wat zijn salaris over de overige maanden was. Bovendien heeft de consument geen inzage gegeven in zijn overige uitgaven en lasten. Ook de omstandigheid dat uit het BKR-overzicht blijkt dat hij nog twee aflopende kredieten van € 47.450,- en € 15.600,- op zijn naam heeft staan, pleit niet in zijn voordeel.

3.15 Verder heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat de BKR-registraties hem op dit moment belemmeren in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning met zijn huidige partner. De consument heeft geen enkele afwijzing van een kredietverstrekker overgelegd die dat belang aantoont. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat de woonsituatie van de consument en zijn huidige partner op dit moment zodanig problematisch is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Daar komt ten slotte bij dat de consument het overeengekomen kwijtingsbedrag pas vrij recent aan de bank heeft betaald en dat hij vrijwel direct daarna (na acht dagen) om verwijdering van de BKR-registraties heeft verzocht. Daarmee toont de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef van de relevantie van zijn betalingsverleden en komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties (veel) te vroeg.

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

Wat is de conclusie?

3.17 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument 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

KiFiD

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.