Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0251

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

Datum uitspraak	27 maart 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Investments Holdings Benelux B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2016 heeft Wehkamp de consument een doorlopend krediet verstrekt. Wehkamp heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2018 heeft Wehkamp in verband met betalingsachterstanden op het krediet een achterstandscode A en een bijzonderheids-code 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. Kort daarna heeft Wehkamp het krediet aan Arrow verkocht en geleverd. Daarbij is Vesting Finance de beheerder van het krediet geworden. In 2019 heeft de consument het krediet volledig aan Arrow terugbetaald. Vesting Finance heeft vervolgens namens Arrow een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. In 2022 vordert de consument dat Arrow alle BKR-registraties op zijn naam verwijdert. De commissie is van oordeel dat de registraties op naam van de consument technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat Arrow de registraties moet verwijderen. Daarbij heeft onder meer een rol gespeeld dat er al bijna vier jaar van de bewaartermijn is verstreken en de consument financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering toe.

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 15 november 2022; 3) het verweerschrift van Arrow; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Arrow.

1.2 Arrow is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. M. Zieltjens, verbonden aan Vesting Finance Holding B.V. (hierna: Vesting Finance).

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 consument en Arrow 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 er is gebeurd

2.1 In april 2016 heeft Wehkamp Finance B.V. (hierna: Wehkamp) de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 973,- (hierna: het krediet) verstrekt. Op 4 april 2016 heeft Wehkamp 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 Wehkamp, Arrow en Vesting Finance, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 13 maart 2018 heeft Wehkamp met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 4 april 2018 heeft Wehkamp met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 6 april 2018 heeft Wehkamp het krediet aan Arrow verkocht en geleverd. Arrow is de rechthebbende van het krediet geworden. Vesting Finance is de beheerder van het krediet.

2.6 Op 23 april 2019 heeft de consument het krediet volledig aan Arrow terugbetaald, waarna Vesting Finance op deze datum bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen.

2.7 Op 5 september 2022 heeft de consument Vesting Finance verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Vesting Finance heeft zijn verzoek afgewezen.

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

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat Arrow alle registraties die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen.

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

2.10 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Ter onderbouwing daarvan heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De consument heeft in het verleden verkeerde besluiten genomen. Besluiten die hem tot de dag van vandaag nog steeds achtervolgen. Destijds dacht hij niet veel na over zijn financiële keuzes en verplichtingen. Dat heeft ertoe geleid dat hij een betalingsachterstand opliep en dat zijn dossier in behandeling kwam bij Vesting Finance. Daarvan heeft hij zijn lessen geleerd. Op het moment dat de consument daartoe in staat was, heeft hij zijn schulden direct afgelost. Uit het dossier blijkt dat hij het laatste gedeelte van het krediet in één keer heeft afgelost, en dus niet in termijnen. Dit om zo snel mogelijk van zijn schulden af te zijn.
b. De consument is niet meer dezelfde persoon als die hij destijds was. Hij is nu vader van een zoontje van twee jaar en sinds kort van een dochtertje en heeft de verantwoordelijkheid voor zijn gezin. Voor de consument en zijn partner hebben hun kinderen op dit moment prioriteit.
c. De financiële situatie van de consument is sinds 2015 drastisch veranderd. Hij werkt nu als software-engineer voor een werkgever met een vast salaris. Daarnaast voert hij sinds enkele maanden naast zijn baan ook werkzaamheden uit op freelancebasis. Zijn inkomen ligt aanzienlijk boven een modaal inkomen. De consument kan zijn vaste lasten dekken en ook maandelijks geld opzij zetten. Sinds de geboorte van zijn zoontje is de consument de enige kostwinner binnen zijn gezin. Dat betekent dat hij maandelijks de hypotheeklasten van het huis van zijn partner overmaakt naar zijn partner. Daarnaast betaalt hij ook alle bijkomende lasten, zoals gas en elektra, boodschappen, verzekeringen, zorgverzekering, internetabonnement, gemeentelijke belastingen en de kosten voor vrijetijdsbesteding. Toen zijn partner nog werkte, deelde de consument met haar de vaste lasten. Nu betaalt hij alles.
d. De BKR-registraties hinderen de consument. Door de BKR-registraties kan hij bijvoorbeeld geen creditcard afnemen. Daardoor kan hij geen gebruik maken van betalingen met een creditcard die automatisch verzekerd zijn en moet hij voor elke aankoop apart verzekeringen afsluiten. Daarnaast kan hij volgens een hypotheek-adviseur wegens de BKR-registraties geen hypothecaire geldlening krijgen, of slechts een hypothecaire geldlening die duurder is vanwege de BKR-registraties. De consument kan geen leaseauto nemen, omdat er geen financieringsmaatschappij is die met hem in zee wil gaan in verband met de BKR-registraties.
e. De BKR-registraties hinderen de consument ook vanwege het volgende. Na de recente geboorte van hun dochtertje is gebleken dat er in de huidige woning van de consument en zijn partner vrijwel geen ruimte is voor hun dochtertje als zij niet meer bij hen op de kamer slaapt. Daarnaast voldeed hun huidige auto toen zij met zijn drieën waren, maar met een extra kinderstoel erbij is gebleken dat dat toch wel erg veel ruimte in beslag neemt.

Het verweer van Arrow

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

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of Arrow de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Arrow als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Arrow 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] Arrow 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 Arrow 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.

Arrow is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat Arrow 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. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval Arrow) een bijzonderheidscode 1 bij Stichting BKR melden.[7] Als een betrokkene de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, moet de zakelijke klant dit melden en wordt een herstelcode H geregistreerd. Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[8] 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.[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 betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[10] Als de betrokkene onbereikbaar is voor de zakelijke klant, dan moet deze een bijzonderheidscode 4 bij Stichting BKR melden.[11]

[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 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 Tussen partijen is niet in geschil dat Wehkamp het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI van Stichting BKR.

3.8 Hetgeen partijen verdeeld houdt, heeft betrekking op de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2. Dienaangaande heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument in 2015 niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan en dat Wehkamp hem in dat verband een vooraankondiging[12] en een opeisingsbrief heeft gestuurd. Arrow heeft gesteld dat Wehkamp de consument deze brieven heeft gestuurd en de consument heeft dat niet betwist. Arrow heeft bovendien een kopie van de vooraankondiging van 4 maart 2018 in het geding gebracht. Daarmee heeft Wehkamp voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI. Van de opeisingsbrief heeft Arrow ook een kopie overgelegd. Daarbij maakt de commissie de kanttekening dat volgens het reglement CKI voor het registreren van een bijzonderheidscode 2 niet is vereist dat een consument daarvoor van tevoren schriftelijk wordt gewaarschuwd. Gelet op het voorgaande zijn de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Met betrekking tot de werkelijke einddatum geldt het volgende. Tussen partijen is niet in geschil dat de consument het krediet op 23 april 2019 volledig aan Arrow heeft terugbetaald. Dat rechtvaardigt de registratie in het CKI van een werkelijke einddatum op die datum.

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 Arrow bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Aan die belangenafweging komt de commissie nu toe.

3.11 Onder 2.9 en 2.10 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.12 Daartegenover heeft Arrow het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat daaruit volgt dat er geen aanleiding is om de BKR-registraties eerder te verwijderen. Arrow is van mening dat de belangen die de consument heeft gesteld onvoldoende zwaarwegend zijn om de belangrijke informatie die de BKR-registraties geven over het betaalverleden van de consument achterwege te laten voor andere kredietverstrekkers.

[12] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

Volgens Arrow is een belangrijke voorwaarde voor het verwijderen van een terechte registratie het hebben van een stabiele financiële situatie en betekent het hebben van inkomen niet zonder meer dat daarvan sprake is. Daarvoor zijn volgens Arrow ook de uitgaven, een consistent inkomen, de eventuele schulden en de financiële reserves van belang. Daarvan is Arrow onvoldoende gebleken. Daarnaast heeft Arrow betoogd dat er geen sprake is van verminderde verwijtbaarheid. Ook in de situatie dat de consument in het verleden verkeerde besluiten heeft genomen en laks is geweest, is het volgens Arrow aan de consument om zich aan zijn betalingsverplichtingen te blijven houden. De incassering van het krediet is volgens Arrow bovendien niet gunstig verlopen. Vesting Finance heeft veel moeite moeten doen om het krediet uiteindelijk volledig betaald te krijgen, aldus nog steeds Arrow. Ten slotte is Arrow van mening dat de consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn stelling dat hij geen hypothecair krediet kan krijgen, omdat hij geen enkele afwijzing van een aanbieder van krediet in het geding heeft gebracht.

3.13 De commissie is van oordeel dat Arrow onvoldoende 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 nog bescherming 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 minder zwaar dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.14 Het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalings-achterstanden 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. Bij geen van de kredieten in het overzicht uit het CKI dat de consument heeft overgelegd, staan negatieve registraties. Uit dit overzicht blijkt bovendien dat de consument vier van deze kredieten tussen 21 april 2019 en 28 februari 2022 volledig heeft afgelost, waarbij in het oog springt dat één van die kredieten (van € 2.500,-) uit 2010 dateert. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument zodoende 'schoon schip' heeft willen maken. En dat volgt ook uit zijn betoog. Daar komt bij dat voor de commissie uit het dossier het beeld is gerezen van een serieuze jongeman, die samen met zijn partner en zijn jonge gezin vooruit wil. De consument heeft salarisstroken in het geding gebracht waaruit blijkt dat hij er vanaf 2018 aanzienlijk in salaris op vooruit is gegaan. Hij heeft bovendien aangetoond dat hij naast zijn betaalde baan van veertig uur per week als software engineer sinds juni 2022 ook nog freelancewerkzaamheden verricht. Het is de commissie volstrekt helder geworden dat de consument met de inkomsten die hij hiermee verwerft gemakkelijk zijn vaste lasten kan voldoen en dan nog financiële ruimte overhoudt. Dat blijkt uit het overzicht van inkomsten en uitgaven dat hij in het geding heeft gebracht. Daar komt ten slotte bij dat van de bewaartermijn met betrekking tot het krediet sinds 23 april 2019 inmiddels bijna vier jaar zijn verstreken.

De commissie heeft geen enkele aanleiding om te veronderstellen dat de consument voor het einde van de bewaartermijn (23 april 2024) in de financiële problemen zal raken. De omstandigheid dat de consument niet heeft aangetoond dat hij geen hypothecaire geldlening kan krijgen en dat hij niet heeft aangetoond dat geen enkele leasemaatschappij hem een leaseauto wil verstrekken, wat Arrow terecht heeft aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel.

3.15 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt. Naar het oordeel van de commissie hoeft de consument op dit moment niet langer te worden beschermd tegen overkreditering.

Conclusie

3.16 De conclusie is dat Arrow de BKR-registraties op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom toewijzen.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat Arrow binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren, uit het CKI laat verwijderen;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 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 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.

(…)

<u>Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)</u>

Artikel 3 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

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

Artikel 12 Reglement CKI

1.

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

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3.
   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
   b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Reglement CKI

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

   code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
   code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.
3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.