Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0142

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	17 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Behandelbaarheid klacht. De stelling van de bank dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is omdat hij zijn klacht na november 2020 niet tijdig heeft ingediend bij de Geschillencommissie BKR wordt verworpen. Er is sprake van een nieuwe klacht en deze klacht is binnen de in het reglement genoemde termijnen ingediend en daarmee behandelbaar. Na afweging van de wederzijdse belangen is de commissie van oordeel dat het belang van de consument bij verwijdering van coderingen dient te prevaleren boven het belang van de bank bij handhaving daarvan. De vordering van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties wordt daarom toegewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank is mevrouw mr. [naam], Specialisten-team Center of Expertise Collections verschenen.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In het verleden hield de consument een creditcard-rekening aan bij de bank. Op enig moment verloor de consument zijn baan en dit leidde tot een daling van zijn inkomen.

Hierdoor was de consument in 2016 niet meer in staat om de lasten van de creditcard te voldoen. In overleg met de bank heeft de consument toen een extra betaalrekening met roodstandfaciliteit geopend. De consument heeft de creditcardschuld afbetaald met voornoemde roodstandfaciliteit.

2.2 In 2017 en 2018 was structureel sprake van een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening. De bank heeft de consument herhaaldelijk verzocht om te betalen met de waarschuwing dat niet-betaling tot een registratie in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) kan leiden. Wegens de aanhoudende betalingsachterstand heeft de bank per 5 februari 2018 een achterstandscode A geplaatst. Op 23 augustus 2018 heeft de bank een en bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) geplaatst. Er zijn meerdere betalingsregelingen afgesproken maar de consument is deze niet altijd nagekomen.

2.3 Op 31 januari 2019 hebben partijen weer een (laatste) betalingsregeling getroffen. De consument is deze regeling nagekomen. Per 21 maart 2019 was de achterstand ingelopen. De bank heeft op voornoemde datum een herstelmelding (H-codering) geplaatst.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de achterstandscodering A, de bijzonderheids-codering 1 en de herstelmelding H (A1H-codering) uit het CKI. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat deze registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer (geen woongenot) en dat deze daarom disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan.

2.5 Na een lange tijd (13 jaar) in het buitenland te hebben gewoond, is de consument na de scheiding van zijn ex-partner in het belang van zijn kinderen teruggekeerd naar Nederland. De consument zorgde alleen voor zijn kinderen en kreeg geen financiële steun van zijn partner. Als gevolg van de afspraak tussen de consument en zijn ex-partner dat hij de kinderen naar hun (in het buitenland wonende) moeder zou laten overvliegen is de creditcardschuld ontstaan. De consument kon in 2016 niet meer aan zijn verplichtingen voldoen. Dit was het gevolg van onder andere (i) een flinke daling van inkomen door baanverlies, (ii) de omstandigheid dat de consument voor zichzelf was begonnen als timmerman, (iii) hij in de opstartfase van zijn bedrijf moest investeren in de aanschaf van gereedschap en machines, (iv) afhankelijk was van klanten die vaak niet, niet op tijd, te weinig of niet betaalden. De consument beschikte destijds ook niet over een financiële buffer om financiële tegenslagen op te vangen. Zodoende is de achterstand ontstaan. Van betalingsonwil was geen sprake. De consument kon simpelweg niet aan zijn financiële verplichtingen voldoen omdat hij daar de financiële middelen niet voor had.

2.6 De consument woonde jaren in een huurwoning die op basis van de Leegstandswet werd verhuurd. Omdat de woningmarkt in 2020 was aangetrokken eisten de geldverstrekker en de ex-partner van de verhuurder dat de verhuurder de woning zou verkopen. De consument heeft toen in overleg met de verhuurder (maar toch 'semi-gedwongen') zijn huurwoning verlaten en is toen samen met zijn zoon op zijn boot gaan wonen. De consument was zich ervan bewust dat hij huurbescherming genoot. De situatie leverde voor alle betrokkenen echter zoveel spanning op dat de consument ervoor heeft gekozen het de verhuurder niet moeilijk(er) te maken. De woning zou, als de consument zich op huurbescherming zou beroepen, tienduizenden Euro's minder opleveren dan zonder een huurder.

2.7 De consument woont nog altijd op zijn boot en wil een financiering afsluiten om een grotere boot aan te schaffen. De registraties belemmeren hem daarin. Voor de consument is de boot geen luxeartikel maar een mogelijkheid om een geschikt en betaalbaar thuis te kunnen hebben dat volledig aan zijn wensen voldoet. Momenteel woont hij op een boot die niet beschikt over stahoogte en sanitaire voorzieningen. De consument woont hier samen met zijn volwassen zoon. De boot is te krap om twee volwassen mannen te huisvesten. Dit veroorzaakt stress en spanning tussen de consument en zijn zoon. Van een gezonde leefsituatie is allerminst sprake. De consument kan ook zijn dochter niet ontvangen als zij op bezoek is in Nederland (zij studeert in het buitenland). De consument is dan genoodzaakt een vakantiewoning te huren. De consument wil zijn huidige boot graag verkopen en vervangen door een boot die wel als geschikte woonruimte voor hem en zijn zoon kan dienen. Een boot waar ook zijn dochter kan verblijven als zij in Nederland is. Deze wens kan worden gerealiseerd met een financiering van om en nabij € 70.000,-. Los van de wens van de consument om op het water te wonen en niet in een huis, komt hij door de BKR-registraties niet in aanmerking voor een particuliere huurwoning of hypothecaire geldlening. Zelfs indien hij wel voor een hypothecaire geldlening in aanmerking zou komen, kan hij het zich niet veroorloven om op deze overspannen woningmarkt een huis te kopen. Als gevolg van de registraties zijn geldverstrekkers van consumptief krediet vaak niet bereid om een lening te verstrekken. Als zij hiertoe wel bereid zijn, dient de consument een veel hoger rentepercentage te betalen omdat hij een BKR-registratie heeft.

2.8 De periode waarin de consument zijn lasten niet kon voldoen ligt nu een aantal jaar achter hem. De registraties dragen niet meer bij aan de doelen waarvoor het BKR is opgericht, namelijk het voorkomen van overkreditering en het beschermen van de financiële sector tegen wanbetalers. De consument is sinds 1 april 2019 weer in vaste dienst bij zijn voormalig werkgever en hier kan hij aanblijven tot aan zijn pensioen. Zijn inkomen is in 2021 bijna verdrievoudigd ten opzichte van wat hij verdiende in 2018. De registraties geven inmiddels dan ook geen juist beeld meer van de werkelijke financiële situatie van de consument. Die is namelijk zeer stabiel ten opzichte van een paar jaar geleden.

Door handhaving van de registraties wordt hij onevenredig zwaar in zijn belangen geschaad en ze staan in de weg aan het vinden van een – voor hem geschikte – woonruimte.

Het verweer

2.9 De bank heeft zowel formeel als inhoudelijk verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

2.10 Primair stelt de bank zich op het standpunt dat de klacht niet-behandelbaar is, omdat de consument in november 2020 op gelijke gronden al had geklaagd over de registraties en deze klacht toen is afgewezen. Bij deze afwijzing is de consument geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie BKR. Nu de consument de klacht pas twee jaar later aan de commissie heeft voorgelegd, is hij te laat met het indienen daarvan.

2.11 Subsidiair heeft de bank aangevoerd dat de belangenafweging niet in het voordeel van de consument dient uit te vallen. Vanaf begin 2017 was structureel sprake van een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening van de consument. Er zijn diverse betalingsregelingen afgesproken en de consument is deze niet altijd nagekomen. Ook was sprake van executoriaal beslag op de betaalrekening. Ook na de herstelmelding is geen einde gekomen aan de betalingsproblemen van de consument. Verder stelt de bank zich op het standpunt dat de consument zelf een belang heeft gecreëerd door de door hem gehuurde woning te verlaten en in plaats daarvan een niet geschikte woonruimte te betrekken. De consument heeft zichzelf daardoor in een nadelige positie gebracht. Dit is een omstandigheid die niet in het voordeel van de consument mag worden meegewogen. De bank heeft daarentegen wel belang bij het handhaven van de registraties omdat de registraties enerzijds overkreditering voorkomen en anderzijds dragen de registraties bij aan het beperken van de financiële risico's voor kredietverstrekkers.

2.12 Meer subsidiair heeft de bank naar voren gebracht dat de consument in het geheel geen belang heeft omdat het wel degelijk mogelijk is om bij bepaalde aanbieders een kredietlening af te sluiten met een BKR-registratie.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil komt, dient zij eerst te beoordelen of de klacht behandelbaar is. De vraag is of de consument – zoals de bank betoogt – te laat heeft geklaagd.

3.2 De bank heeft in dit kader aangevoerd dat zij op 14 november 2020 een formeel (afwijzend) standpunt heeft gegeven op het verzoek van de consument om de registraties te verwijderen. De bank heeft daarbij gewezen op de mogelijkheid om binnen de daartoe gestelde termijnen het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie BKR. Volgens de bank zijn de termijnen voor het indienen van een klacht bij de Geschillencommissie BKR en ook bij Kifid ruimschoots overschreden. Dit brengt dat de klacht niet ontvankelijk verklaard dient te worden, aldus de bank.

3.3 Uit artikel 21 lid 1 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) volgt dat de consument het recht heeft om te allen tijde een verwijderingsverzoek in te dienen. Het staat de consument vervolgens vrij een procedure over een afwijzingsverzoek als het onderhavige aanhangig te maken bij de rechtbank of bij Kifid. In dit geval heeft de consument ervoor gekozen om zijn klacht in te dienen bij Kifid. Op de onderhavige procedure zijn de regels over de formele behandelbaarheid van klachten neergelegd in het reglement van Kifid. Dit betekent dat de formele behandelbaarheid van de klacht aan dat reglement wordt getoetst.[1]

3.4 Uit het dossier blijkt dat de consument zijn klacht niet binnen twee maanden heeft voorgelegd aan de Geschillencommissie BKR. Op 23 december 2021 heeft de consument (via Dynamiet.nl) nogmaals een verzoek tot verwijdering van de BKR-registratie bij de bank ingediend. Op 29 december 2021 heeft de bank kenbaar gemaakt dat zij haar eerder ingenomen standpunt handhaaft en het verzoek van de consument om de registraties te verwijderen afwijst. Op 7 januari 2022 heeft Dynamiet de bank verzocht om haar standpunt te heroverwegen maar de bank heeft hier op 14 januari 2022 afwijzend op gereageerd. Na de afwijzing van de bank heeft de consument op 30 maart 2022 een klacht bij Kifid ingediend.

3.5 Naar het oordeel van de commissie moet het verwijderingsverzoek van 23 december 2021 als een nieuwe klacht worden beschouwd, omdat er toen, vergeleken met de situatie in november 2020, sprake was van nieuwe feiten en omstandigheden. Zo verkeerde de consument in november 2020 in een andere financiële situatie en was de bewaartermijn destijds pas net aangevangen.

3.6 Nu de consument zijn klacht op 23 december 2022 heeft voorgelegd aan de bank en vervolgens op 30 maart 2022 bij Kifid heeft ingediend, is voldaan aan het bepaalde onder vraag 7 van het reglement. Dit betekent dat de klacht behandelbaar is en de commissie de klacht van de consument inhoudelijk zal beoordelen.

[1] Zie vraag 7 Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, opgenomen in de bijlage.

Opmerking vooraf

3.7 De commissie merkt op dat zij kennis heeft genomen van alle argumenten die door partijen zijn aangevoerd, maar dat niet alle argumenten inhoudelijk zullen worden behandeld omdat dat niet nodig is voor de beoordeling.

Waar moet de commissie over oordelen?

3.8 Nu de klacht behandelbaar is, dient de commissie te beoordelen of de bank de registraties bij de roodstandfaciliteit moet laten verwijderen.

3.9 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de overige registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Het juridisch kader van de belangenafweging

3.10 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de registratie uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de AVG alsmede het Algemeen Reglement CKI. Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.11 De registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. In 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 (in dit geval de bank). Dit is alleen anders wanneer de belangen van de consument zwaarder wegen dan deze belangen. De rechtmatigheid van de registratie in het CKI berust op deze grondslag.[2]

3.12 Zoals hiervoor in 3.3 vermeld heeft de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene (in dit geval de consument).

[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.13 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.[3]

3.14 De registraties van de achterstandscodering (A), bijzonderheidscodering (I) en de herstelmelding (H) bij Stichting BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat deze zijn geregistreerd zichtbaar op de door Stichting BKR verstrekte overzichten. In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 21 maart 2024. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.15 In overweging 2.5 en verder zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. In overweging 2.9 zijn de verweren van de bank opgenomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank in dit geval onvoldoende aangetoond dat haar belang bij het nog laten voortduren van de bijzonderheidscode meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dit licht de commissie als volgt toe.

3.16 Ten eerste is er naar het oordeel van de commissie sprake van een verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. Zowel tijdens de schriftelijke fase van de procedure als tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument uitgelegd wat de aanleiding was voor het aangaan van de roodstandfaciliteit. Ook heeft hij toegelicht waarom hij niet meer aan zijn betalingsverplichtingen kon voldoen. Door een samenloop van omstandigheden verkeerde de consument in 2016 in financieel zwaar weer en kon hij niet meer aan zijn verplichtingen voldoen. Hij is in 2016 voor zichzelf begonnen als timmerman. In de opstartfase diende hij het geld dat hij verdiende weer te investeren in de aanschaf van gereedschap en machines. Zijn inkomen was destijds niet stabiel en hij was daardoor ook niet in staat financiële tegenslagen op te vangen. Het geregistreerd inkomen van de consument bedroeg in 2016 € 13.951,-. Het behoeft geen uitleg dat het dan lastig is om aan alle financiële verplichtingen te voldoen. Daarbij kwam ook dat de consument sinds zijn scheiding de (financiële) zorg voor zijn kinderen alleen droeg. Van zijn ex-partner, de moeder van de kinderen, ontving hij geen financiële steun.

3.17 Verder is het inmiddels al bijna vier jaar geleden dat de herstelmelding is geplaatst. De financiële situatie van de consument is sinds het voldoen van de vordering aanzienlijk verbeterd en stabiel.

[3] 3 Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Zo is hij per 1 april 2019 weer in vaste dienst bij zijn werkgever en heeft zijn inkomen een behoorlijke ontwikkeling doorgemaakt. Ter illustratie: het inkomen van de consument was in 2017 vastgesteld op ruim € 24.000,- en in 2021 op ruim € 67.000,-.

3.18 Tot slot weegt de commissie mee dat de consument voldoende duidelijk heeft gemaakt dat hij op dit moment door de registraties wordt belemmerd in zijn woongenot. Zoals in 2.7 geschetst, woont de consument momenteel op een boot die ongeschikt is om op te wonen. De consument heeft naar eigen zeggen onderdak maar het is geen thuis. Als de consument een financiering zou kunnen afsluiten, dan zou de consument een boot kunnen kopen die als woning kan dienen. Hoewel de bank stelt dat geldverstrekkers wel bereid zijn een financiering te verstrekken aan iemand met A1H codering, heeft de consument het tegendeel aangetoond. De consument heeft (telefonisch en ter zitting) toegelicht dat één geldverstrekker bereid was om een lening te verstrekken, maar dan wel tegen een veel hoger rentepercentage dan op de markt gebruikelijk was. Ook was de betreffende geldverstrekker niet bereid het door de consument benodigde bedrag te verstrekken. Anders dan de bank, vindt de commissie niet dat de consument welbewust een belang heeft gecreëerd om van zijn BKR-registratie af te komen. Ten eerste wordt de stelling van de bank niet ondersteund door de stukken in het dossier. Ten tweede vindt de commissie de handelwijze van de consument begrijpelijk. Hij had zich op huurbescherming kunnen beroepen, maar dit zou ten koste zijn gegaan van het (financiële) welzijn van de verhuurder en voor grote spanningen voor alle betrokken partijen hebben gezorgd. De consument heeft diverse woonalternatieven onderzocht maar die blijken voor hem geen (betaalbare) optie te zijn.

3.19 Gelet op het vorenstaande zijn er op dit moment geen aanwijzingen dat de consument moet worden beschermd tegen overkreditering. Evenmin is sprake van een krediet-risico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd. De consument heeft geen lopende kredieten en leningen meer. De commissie acht verder van belang dat uit het dossier blijkt dat (i) de communicatie tussen partijen goed verliep en dat de consument niet wegliep voor zijn financiële problemen, (ii) de consument ondanks het feit dat de financiële ruimte beperkt was zijn verantwoordelijkheid nam door zo goed en kwaad als het ging probeerde de betalingsregelingen na te komen en zo snel als mogelijk de vordering te voldoen, (iii) de schuld van de consument aan de bank een relatief laag bedrag betrof en (iv) dat de consument op 21 maart 2019 de vordering heeft voldaan.

3.20 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het voordeel van de consument. Dit betekent dat de vordering wordt toegewezen en dat de bank de BKR-registraties dient te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat dat de bank binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de registraties op naam van de consument betreffende de roodstandfaciliteit uit het CKI van Stichting BKR verwijdert.

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 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na 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 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage – relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Kifid-reglement.

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 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.

(…)

1. 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.

2.

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

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

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.*

(…)

Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017

*"**5. Termijn van indiening***

5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.

5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn. Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies – 1 april 2017 5

(…)

5.5 Voor de datering van de Klacht is de dag van ontvangst van de Klacht door de Geschillencommissie bepalend."