Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0843

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	9 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Alektum B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Alektum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. In 2019 heeft Otto een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. In 2021 heeft Otto het krediet gecedeerd aan Alektum. In 2022 heeft de consument met haar partner een oriënterend gesprek gehad met een hypotheekadviseur over de financiering van een woning. Na dit gesprek is er met terugwerkende kracht een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. De consument was niet op de hoogte van deze codering. Na ondertekening van de koopovereenkomst heeft de consument met haar partner een adviesgesprek gehad met de hypotheekadviseur, die een hypotheekaanvraag bij een kredietverstrekker voor hen heeft ingediend. De kredietverstrekker heeft de aanvraag afgewezen in verband met de bijzonderheidscode 2. Intussen heeft de consument het krediet volledig aan Alektum terugbetaald, waarna Alektum een werkelijke einddatum op naam van de consument bij Stichting BKR heeft laten registeren. De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 2 op grond van een belangenafweging en vergoeding van de advieskosten, de taxatiekosten, de notariskosten en de kosten van haar gemachtigde. Na een belangenafweging komt de commissie tot het oordeel dat Alektum de bijzonderheidscode 2 anderhalf jaar na de werkelijke einddatum moet verwijderen. Daarnaast oordeelt de commissie dat Alektum geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 22 maart 2023; 3) het verweerschrift van Alektum; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Alektum; 6) de aanvullende stukken van de consument van 21 september 2023 en 26 september 2023 en 7) de aanvullende stukken van Alektum van 10 oktober 2023.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 21 september 2023. Op de hoorzitting is de consument in persoon verschenen, bijgestaan door de heer [naam 1], haar partner. Namens Alektum is mevrouw [naam 2], manager collections, op de hoorzitting verschenen, bijgestaan door de heer mr. [naam 3], advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam, en de heer mr. [naam 4], advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 De consument en Alektum 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 Op 27 december 2019 heeft Otto B.V. (hierna: Otto) de consument voor de financiering van de koop van een televisie een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 1.120,- (hierna: het krediet) verstrekt. Otto heeft 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 Otto en Alektum, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 3 mei 2021 heeft Otto het krediet aan Alektum verkocht en geleverd. Alektum is de rechthebbende van het krediet geworden.

2.4 Op 13 september 2022 hebben de consument en haar partner met een hypotheekadviseur (hierna: de hypotheekadviseur) een oriëntatiegesprek gehad over de hypothecaire financiering van een woning.

2.5 Op 8 november 2022 is bij Stichting BKR met betrekking tot het krediet met terugwerkende kracht een bijzonderheidscode 2 per 30 april 2021 op naam van de consument in het CKI geregistreerd.

2.6 Op 21 december 2022 hebben de consument en haar partner een koopovereenkomst ter zake van de koop van een woning (hierna: de woning) ondertekend. In de koopovereenkomst staat dat de juridische levering van de woning op 16 februari 2023 zal plaatsvinden en dat de consument en haar partner de koopovereenkomst kunnen ontbinden als zij uiterlijk 30 januari 2023 geen bindend aanbod voor een hypothecaire geldlening van een bankinstelling hebben gekregen.

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

2.7 Op 4 januari 2023 hebben de consument en haar partner met de hypotheekadviseur een adviesgesprek gehad over de hypothecaire financiering van de woning.

2.8 Op 6 januari 2023 heeft de consument het krediet volledig aan Alektum terugbetaald, waarna Alektum op deze datum bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten plaatsen.

2.9 Op 16 januari 2023 heeft Lloyds Bank GmbH (hierna: Lloyds) de hypotheekadviseur een brief gestuurd over de hypotheekaanvraag van de consument en haar partner. In die brief staat:

"(…) Uw hypotheekaanvraag voldoet helaas niet aan onze voorwaarden. Daarom wijzen wij uw hypotheekaanvraag af. Hieronder leest u waarom wij uw aanvraag afwijzen.

Uw klant heeft (een) achterstandscodering(en) bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te Tiel op één of meerdere geregistreerde lening(en) op naam van [voorletters en achternaam consument]. *Dit houdt in dat een kredietinstelling een melding heeft gedaan bij het BKR over het niet nakomen van betaalafspraken. Wij ontvangen verder geen informatie over deze BKR registratie. (…)"*

2.10 Op 16 januari 2023 heeft de consument een machtigingsformulier van Dynamiet Nederland B.V. (hierna: Dynamiet) ondertekend. Met dit formulier heeft de consument Dynamiet gemachtigd om als juridisch dienstverlener haar belangen te behartigen.

2.11 Op 27 januari 2023 heeft Triodos Bank N.V. (hierna: Triodos) de consument een e-mail gestuurd over de hypotheekaanvraag van de consument en haar partner. In die e-mail staat:

"(…) Bedankt voor je e-mail. Helaas moet ik je teleurstellen, wij kunnen je niet helpen bij de financiering .

Triodos Bank toetst een hypotheekaanvraag altijd bij het Bureau Krediet Registratie (BKR). Het resultaat van deze toetsing wordt meegenomen in de beoordeling van de hypotheekaanvraag.

Als uit de toetsing blijkt dat er een codering of een achterstandsmelding is, dan is een hypotheek bij Triodos Bank niet mogelijk. (…)"

2.12 Op 30 januari 2023 heeft Dynamiet Alektum namens de consument verzocht – kort weergegeven – alle registraties op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Alektum heeft dit verzoek op 28 februari 2023 schriftelijk afgewezen.

2.13 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.14 De consument vordert primair dat Alektum 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. Subsidiair vordert zij verkorting van de duur van de BKR-registraties. Daarnaast vordert zij een schadevergoeding van € 3.000,- in verband met advieskosten, taxatiekosten, notariskosten en de kosten van Dynamiet die zij heeft gemaakt.

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

a. De situatie die ten grondslag heeft gelegen aan het ontstaan van de BKR-registraties is niet meer aan de orde. De BKR-registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Van betalingsonwil is echter nooit sprake geweest.
b. Toen de consument erachter kwam dat zij een betalingsachterstand bij Alektum had, heeft zij het bedrag in één keer betaald.
c. De financiële positie van de consument dient als stabiel aangemerkt te worden. Zij mag er trots op zijn dat zij ondanks haar verleden nu geen schulden meer heeft en er financieel goed voor staat. De consument is ook van plan dat zo te houden. Daarnaast heeft de consument een partner die ook financieel stabiel is en met wie zij een toekomst wil opbouwen.
d. De BKR-registraties beperken de consument onevenredig. Zij heeft daarom een groot belang bij verwijdering ervan. De reden dat de consument verwijdering van de BKR-registraties vordert, is dat zij met haar partner wil gaan samenwonen. Zij waren al zo ver dat zij samen een woning hadden gekocht. Na ondertekening van de koopovereenkomst zijn de BKR-registraties naar voren gekomen, waarna de koop niet kon doorgaan. Daardoor heeft de consument extra kosten gemaakt, zoals taxatiekosten en notariskosten.
e. De BKR-registraties belemmeren de consument ook als zij een eigen bankrekening wil openen of een gezamenlijke bankrekening met haar partner.
f. Alektum heeft in haar reactie van 28 februari 2023 geen goede belangenafweging gemaakt en handelt in strijd met de Algemene verordening gegevensbescherming. De persoonlijke belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties wegen zwaarder dan het algemeen belang van de financiële sector. Dat betekent dat Alektum de BKR-registraties moet laten verwijderen uit het CKI.
g. De consument heeft samen met Dynamiet al geprobeerd de BKR-registraties te laten verwijderen. Helaas heeft Alektum besloten de BKR-registraties te handhaven.

Het verweer van Alektum

2.16 Alektum 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 Alektum de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR en of Alektum schadevergoeding aan de consument moet betalen. De commissie beantwoordt de eerste vraag bevestigend en de tweede vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat Alektum als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen Alektum 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] Alektum 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 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.
[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 Alektum bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Nu de technische juistheid van de BKR-registraties tussen partijen niet in geschil is, zal de commissie hierna direct overgaan tot die belangenafweging.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.6 Onder 2.15 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

3.7 Daartegenover heeft Alektum het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties gerechtvaardigd zijn. Het verwijderen van de BKR-registraties is volgens Alektum niet in het belang van de consument in verband met het tegengaan van een overmatige schuldenlast voor de consument. Alektum heeft toegelicht dat Stichting BKR werd opgericht als uitwerking van de wettelijke zorgplicht tot bescherming van consumenten tegen overkreditering, zoals neergelegd in de Wet op het financieel toezicht. De afwijzing door Alektum van het verzoek van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties is gebaseerd op deze wettelijke zorgplicht en het algemeen belang in de 'strijd' tegen overkreditering en een overmatige schuldenlast van consumenten. Daarnaast is de afwijzing door Alektum gebaseerd op haar wettelijke verplichting tot correcte registratie van betalingsachterstanden in het CKI.

3.8 Volgens Alektum heeft de consument zowel bij Otto als bij Alektum een betalingsachterstand van maanden opgelopen, nagelaten enig contact op te nemen én daarenboven de afgesproken minnelijke betalingsregelingen niet opgevolgd. Daaruit blijkt dat de mate van verwijtbaarheid van de betalingsachterstand hoog is, aldus Alektum. Dit heeft volgens Alektum ertoe geleid dat het krediet geïncasseerd moest worden via de gerechtsdeurwaarder. In die periode heeft de consument de mogelijkheid gekregen het krediet via de minnelijke weg en via betalingsregelingen te betalen. Het krediet is pas volledig betaald na tussenkomst van de gerechtsdeurwaarder, aldus nog steeds Alektum.

3.9 De commissie is van oordeel dat Alektum onvoldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties langer in stand te houden dan de datum die hierna onder 3.16 is weergegeven. Dat de consument nog langer 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 naar het oordeel van de commissie minder zwaar dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.10 Het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert en om die redenen beschermd zou moeten worden tegen overkreditering.

Verder blijkt uit het overzicht uit het CKI dat de consument heeft overgelegd dat er – behalve het krediet waar haar klacht over gaat – nog drie andere kredieten op haar naam geregistreerd staan bij Stichting BKR. Bij geen van deze kredieten zijn echter achterstanden of bijzonderheden geregistreerd. Twee van die drie kredieten heeft de consument bovendien afgelost op 22 januari 2020 en op 20 februari 2022. Ook het krediet waar haar klacht over gaat heeft de consument inmiddels volledig aan Alektum terugbetaald. In haar belangenafweging weegt het voorgaande voor de commissie mee in het voordeel van de consument.

3.11 Wat ook in het voordeel van de consument pleit, is dat het krediet een relatief klein bedrag betrof. Het is de commissie ter zitting gebleken dat de televisie die de consument destijds met het krediet heeft aangeschaft in ieder geval € 400,- heeft gekost, maar niet meer dan € 500,-. Het bedrag van € 572,60 dat Alektum noemt in het overzicht in haar e-mail van 13 januari 2023 en in haar verweerschrift, is daarmee de koopprijs van de televisie, vermeerderd met rente.

3.12 Met betrekking tot de aflossing van het bedrag van € 572,60 is voor de commissie voorts voldoende aannemelijk geworden dat de consument in de veronderstelling was dat, als zij een maandtermijn van een betalingsregeling onbetaald liet en die termijn de maand daarna inhaalde, zij 'bij' was met de betalingsregeling. Ter zitting heeft zij dat betoogd. Alektum heeft ter zitting toegelicht dat het niet aan de consument is om te beslissen of ze een keer een maand zou overslaan en de maand daarna meer zou betalen. De commissie geeft Alektum hierin gelijk, maar kan zich tegelijkertijd voorstellen dat het voor de consument niet duidelijk was. Dat sprake was van betalingsonwil is daardoor in elk geval niet komen vast te staan. Verder is voor de commissie voldoende duidelijk geworden dat de consument zich met betrekking tot de aflossing van het krediet niet aan haar betalingsverplichtingen heeft willen onttrekken. De maandtermijn van de betalingsregeling betrof € 8,- en uit het betalingsschema dat Alektum bij haar verweerschrift heeft overgelegd blijkt dat de consument in de periode januari 2020 tot en met december 2020 € 82,10 aan Alektum heeft betaald, terwijl zij € 96,- had moeten betalen. Een tekort van € 13,90 vindt de commissie niet onverantwoord groot. Daarna heeft de consument de maanden januari 2021 en februari 2021 weer € 8,- betaald, maar de maand maart 2021 onbetaald gelaten. Het is de commissie ter zitting echter duidelijk geworden dat de consument in 2021 en 2022 niet is weggelopen voor haar verantwoordelijkheden, maar juist alles in het werk heeft gesteld om betalingsregelingen te treffen en haar schulden af te lossen. Vaststaat dat zij het krediet op 6 januari 2023 volledig aan Alektum heeft terugbetaald. De commissie constateert dat de consument enkele keren de getroffen betalingsregelingen niet op het juiste moment is nagekomen. Dat spreekt op zichzelf niet in haar voordeel.

3.13 Verder is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument 'schoon schip' heeft willen maken. Ter zitting heeft de commissie van de consument het beeld gekregen van een kranige vrouw met een complex verleden, die desondanks alles op alles heeft gezet om haar leven weer op de rit te krijgen.

Voor de commissie is voldoende aannemelijk geworden dat de consument haar leven op dit moment samen met haar partner op orde heeft en vooruit wil. Op de zitting heeft de consument toegelicht dat verder vooruitkomen op dit moment echter moeilijk is. Zij woont samen met haar partner nog steeds bij diens ouders in en de BKR-registraties belemmeren hen om een volgende stap te zetten. De commissie constateert dat de consument op dit moment bijna dertig is en kan zich voorstellen dat haar leefsituatie problematisch is. Ook dat weegt in de belangenafweging mee in het voordeel van de consument.

3.14 Daarnaast constateert de commissie dat de financiële situatie van de consument ten opzichte van 2019 en de periode daarvoor significant is verbeterd. De consument heeft een werkgeversverklaring in het geding gebracht waaruit blijkt dat zij sinds 20 juni 2022 bij *[werkgever]* in dienst is als management assistent. Uit de salarisstroken die de consument heeft overgelegd blijkt dat zij in december 2022 en in januari 2023 € 2.259,- bruto per maand verdiende. Ter zitting heeft zij toegelicht dat haar werkgever eind 2023 zal bekijken of de arbeidsovereenkomst zal worden voortgezet. Uit de werkgeversverklaring blijkt echter dat haar werkgever niet het voornemen heeft om het dienstverband op korte termijn te beëindigen. De commissie realiseert zich dat de consument op dit moment krap zeventien maanden bij haar werkgever in dienst is en dat haar dienstverband een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd betreft, maar gaat er – mede gezien hetgeen hiervoor onder 3.13 is overwogen en hetgeen de consument ter zitting naar voren heeft gebracht – van uit dat dit dienstverband na 1 januari 2024 zal worden voortgezet.

3.15 De commissie heeft ook overigens geen aanleiding om te veronderstellen dat de consument op korte termijn weer in de financiële problemen zal raken. Uit het overzicht van haar inkomsten en uitgaven dat de consument in het geding heeft gebracht, blijkt dat zij met haar netto salaris haar uitgaven prima kan dekken en dat zij daarnaast nog ruim € 1.400,- overhoudt voor andere uitgaven (zoals – bijvoorbeeld – hypotheeklasten). Ook beschikt de consument over een spaarsaldo van ruim € 2.200,-. Het is voor de commissie bovendien duidelijk geworden dat zij zich op alle fronten gesteund weet door haar partner.

3.16 Gelet op al het voorgaande is de commissie van oordeel dat er aanleiding is om de duur van de BKR-registraties te verkorten. Een bewaartermijn van anderhalf jaar vindt de commissie in dit geval redelijk. Dat betekent dat Alektum de bijzonderheidscode 2 per 6 juli 2024 zal moeten verwijderen.

Alektum hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.17 De consument heeft schadevergoeding van Alektum gevorderd. Ruimte voor schadevergoeding is er als voor de commissie voldoende aannemelijk is geworden dat Alektum verwijtbaar ten opzichte van de consument heeft gehandeld en de schade die de consument stelt te hebben geleden aan Alektum kan worden toegerekend.

Voor de commissie is dat niet komen vast te staan. De codering is namelijk op zichzelf terecht geplaatst. Voor toewijzing van een schadevergoeding aan de consument bestaat daarom naar het oordeel van de commissie geen aanleiding.

Conclusie

3.18 De conclusie is dat Alektum de BKR-registraties op dit moment nog niet hoeft te (laten) verwijderen. Alektum is wel verplicht om de bijzonderheidscode 2 per 6 juli 2024 te (laten) verwijderen. De werkelijke einddatum kan Alektum handhaven. Alektum hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat Alektum de bijzonderheidscode 2 die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren, per 6 juli 2024 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.

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

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

Artikel 12 Reglement CKI

1.

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

(…)

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

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

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

Artikel 13 Reglement CKI

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

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

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

Artikel 14 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

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

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.