Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0569

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

Datum uitspraak	20 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. In 2015 heeft de bank een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. De bank heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2016 heeft de bank in verband met een betalingsachterstand op het krediet een achterstandscode A op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld en in 2018 een bijzonderheidscode 2. Ook heeft de bank in 2018 een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. In 2023 vordert de consument dat de bank alle BKR-registraties op haar naam laat verwijderen. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 3 verwijderd. De achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 zijn naar het oordeel van de commissie technisch juist. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank deze registraties niet hoeft te laten verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat de consument het krediet nog niet heeft terugbetaald aan de bank. De commissie wijst de vordering af.

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 19 april 2023, 25 april 2023, 2 mei 2023 en 9 mei 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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

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

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 4 augustus 2015 heeft de bank de consument een doorlopend krediet van € 5.000,- (hierna: het krediet) verstrekt. Op 7 augustus 2015 heeft de bank het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

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

2.3 Op 4 augustus 2016 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 14 februari 2018 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 16 april 2018 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 28 maart 2023 heeft de consument de bank per e-mail verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op haar naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 30 maart 2023 heeft de bank dit verzoek per e-mail afgewezen.

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

2.8 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank de bijzonderheidscode 3 uit het CKI van Stichting BKR laten verwijderen.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument vordert dat de bank 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 zij het volgende aangevoerd:

a. De consument heeft voordat zij met betalingsachterstanden te maken kreeg, aangegeven dat er persoonlijke omstandigheden speelden die zeer ernstig waren. Zij heeft in een kliniek gezeten en was daardoor niet in staat om haar financiën bij te houden.
b. Nadat de consument de kliniek heeft verlaten, heeft zij geprobeerd om het met de bank op te lossen. De bank wilde echter geen redelijke betalingsregeling met haar treffen en heeft het dossier ter incassering uit handen gegeven aan een incasso-bureau. Om die reden heeft de bank een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 3 op haar naam in het CKI laten registreren en geen andere codes.
c. De bank heeft niet met de consument meegedacht. Als de bank het dossier niet ter incassering uit handen zou hebben gegeven aan een incassobureau, had de consument het krediet al lang aan de bank terugbetaald. Nu zijn er allemaal kosten bijgekomen, waardoor de consument er veel langer over moet doen om het krediet terug te betalen.
d. De consument heeft al geruime tijd een goede baan en heeft zich elke maand netjes aan de overeengekomen betalingsregeling gehouden.
e. De consument wordt belemmerd door de BKR-registraties. Zij wil graag een woning kopen voor haarzelf en haar dochtertje. Door de BKR-registraties kan zij geen hypothecaire geldlening krijgen.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend 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 de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens.

Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[2] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De vordering van de consument zal dus moeten worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het reglement CKI en de AVG. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[3] Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

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

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

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6]

---

[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.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.

Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) 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]

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.7 De commissie begrijpt dat de consument klaagt over de technische juistheid van de BKR-registraties en wenst dat de commissie een belangenafweging maakt. De commissie zal eerst de technische juistheid van de BKR-registraties beoordelen.

3.8 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. De registratie hiervan in het CKI bij Stichting BKR is dan ook technisch juist.

3.9 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, geldt het volgende.

3.10 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument voorafgaand aan de codering van de achterstandscode A aanzienlijke financiële problemen heeft gehad en dat daardoor betalingsachterstanden op – onder meer – het krediet zijn ontstaan. De consument heeft dat zelf toegelicht. Zo schrijft zij in haar e-mail van 4 oktober 2017 aan de bank, die onderdeel is van het procesdossier, dat zij een achterstand heeft met haar lening (het krediet) en dat dat komt omdat zij anderhalf jaar 'niet normaal' heeft geleefd. Verder schrijft de consument in die e-mail dat zij een hele lijst met schulden heeft en dat haar schuld op dat moment groter dan € 20.000,- is. Ook schrijft zij in die e-mail dat zij wil dat de bank haar geld krijgt en niet achteraan hoeft te sluiten in de rij met deurwaarders.

[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.

In haar e-mail van 28 maart 2023 aan de bank, die ook onderdeel is van het procesdossier, schrijft de consument dat zij een achterstand bij de bank heeft gekregen en dat die is ontstaan door serieuze persoonlijke omstandigheden.

3.11 Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat de bank de consument een vooraankondiging[12] heeft gestuurd, te weten op 8 maart 2016. De bank heeft hiervan een kopie overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[13] De consument heeft niet betwist dat zij deze vooraankondiging heeft ontvangen. Van de opeisingsbrief van 14 februari 2018 heeft de bank ook een kopie in het geding gebracht. 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.

3.12 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.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

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

3.14 Onder 2.10 is weergegeven wat de consument in dat verband heeft aangevoerd.

3.15 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft in dit verband toegelicht dat het CKI een tweeledig doel heeft. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen van misbruik en fraude. De vermelding van de BKR-registraties in het CKI is volgens de bank van belang voor het kunnen maken van een zorgvuldige afweging door potentiële kredietverstrekkers. In verband met het maken van een betrouwbaarheids- en kredietwaardigheidstoets moet een potentiële financier vragen kunnen stellen over het recente financiële verleden van een geregistreerde. Dit is niet alleen in het belang van de financier en het financiële systeem, maar ook van de consument zelf, aldus de bank. Het CKI dient volgens de bank dus zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector.

[12] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[13] Artikel 39 lid 3 reglement CKI.

Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. De bank is van mening dat in de situatie van de consument geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de BKR-registraties kunnen rechtvaardigen.

3.16 De bank begrijpt de wens van de consument om een woning te kopen en heeft begrip voor de vervelende situatie die ten grondslag heeft gelegen aan het ontstaan van de betalingsproblemen, maar deze feiten maken de BKR-registraties volgens de bank niet disproportioneel. De bank is van mening dat de consument deze stelling niet heeft onderbouwd. Volgens de bank heeft de consument niet aangegeven welke financiering zij zou willen krijgen, heeft zij geen afwijzing van een kredietaanvraag overgelegd en heeft de consument niets aangetoond van een stabiele financiële situatie. Het enkele feit dat de consument een vast dienstverband heeft, maakt volgens de bank nog niet dat sprake is van een stabiele situatie. Bij het aangaan van het krediet had de consument ook een vast dienstverband en toch zijn er binnen een jaar betalings-problemen ontstaan, aldus de bank.

3.17 De stelling van de consument dat zij het krediet al aan de bank zou hebben terug-betaald als de bank het krediet niet ter incassering uit handen had gegeven aan haar incassopartner, kan volgens de bank niet worden gevolgd. De bank heeft toegelicht dat zij het krediet op 14 februari 2018 heeft opgeëist en dat de consument pas in januari 2019 een betalingsregeling heeft getroffen. Weliswaar komt de consument deze betalingsregeling vooralsnog keurig na, maar het krediet is nog niet afgelost, aldus nog steeds de bank.

3.18 Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen en aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. Ook heeft de bank gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR. De bank wijst erop dat daarin staat dat informatie over het krediet-verleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is. Volgens de bank is de termijn van vijf jaar heel redelijk en heeft de minister van Financiën aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot kredietregistratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar. De bank is daarnaast van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen. De termijn van vijf jaar is volgens de bank redelijk en zou in principe niet verkort moeten worden.

3.19 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden.

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

3.20 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De consument heeft toegelicht dat haar schulden meer dan € 20.000,- bedroegen en dat de deurwaarders bij haar 'in de rij' stonden. Dat weegt voor de commissie zwaar mee in de belangenafweging.

3.21 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft, opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert of meer negatieve kredieten op haar naam heeft staan en dat zij om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Tegelijkertijd is voor de commissie echter onvoldoende komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Uit de salarisstrook van de consument over april 2023 blijkt weliswaar dat zij een vaste aanstelling ('BAV') heeft bij het Ministerie van Defensie en een mooi salaris van € 4.044,74 bruto per maand verdient, maar hieruit blijkt ook dat haar dienstverband pas sinds 1 februari 2023 ('DVI') is ingegaan. De commissie is van oordeel dat het voorgaande niet tot de conclusie kan leiden dat de consument *structureel* een stabiel inkomen heeft. Daarvoor is het dienstverband te kort geleden ingegaan. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in haar uitgaven en lasten. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat zij over spaartegoeden beschikt.

3.22 Van belang is verder dat de bank onbetwist heeft gesteld dat de consument het krediet nog steeds niet volledig aan haar heeft terugbetaald. Uit de bijlage die de bank bij haar verweerschrift in het geding heeft gebracht, blijkt dat het uitstaande saldo op 28 juni 2023 nog € 1.532,45 bedroeg.

3.23 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning voor haar op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om voor haarzelf en haar dochtertje een woning te kopen, maar dat is naar het oordeel van de commissie geen belang dat in samenhang met de genoemde feiten en omstandigheden dusdanig veel gewicht in de schaal legt dat dat de belangenafweging in het voordeel van de consument kan laten uitslaan.

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

Conclusie

3.25 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.