Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0888

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	24 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-coderingen, 2A3. De consument heeft verwijdering van de coderingen gevorderd. Anders dan de consument heeft gesteld zijn de coderingen in het CKI van het BKR technisch juist. De vordering van de consument om op deze grond de coderingen te verwijderen wordt afgewezen. De commissie is voorts van oordeel dat na afweging van de belangen van partijen, de belangen van de bank bij handhaving van de coderingen in dit geval zwaarder dienen te wegen dan het belang van de consument tot verwijdering ervan.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweer van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 november 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: de heer mr. [naam 1] (advocaat) en de heer [naam 2] (medewerker afdeling Bijzonder Beheer Particulier).

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De bank, de consument en zijn partner hebben in juni 2019 afgesproken dat hun bancaire relatie zal eindigen per 31 december 2019.

2.2 Een betaalrekening met kredietfaciliteit waaraan een creditcard was gekoppeld maakte destijds deel uit van deze bancaire relatie.

2.3 De bank heeft de consument en zijn partner op 4 september 2019 geschreven dat de afgesproken kredietfaciliteit was overschreden met het verzoek de overschrijding vóór 4 oktober 2019 terug te betalen.

2.4 De bank heeft de consument en zijn partner op 1 november 2019 geïnformeerd dat het krediet wordt opgeëist omdat de overschrijding niet is terugbetaald ondanks herhaalde verzoeken daartoe. In die brief staat verder dat de consument het gehele kredietbedrag vóór 2 december 2019 moet terugbetalen en als tijdige betaling uitblijft de consument en zijn partner in gebreke worden gesteld en de bank dan een deurwaarder of incassobureau zal inschakelen. De bank heeft verder geschreven dat bij niet tijdige betaling de opeising van het krediet bij het BKR gemeld zal worden.

2.5 Nadat betaling uitbleef heeft de bank de consument en zijn partner op 2 december 2019 een brief gestuurd met als onderwerp *"Laatste aanmaning voor rechtsmaatregelen"*. In deze brief staat dat het krediet is gestopt en opgeëist en dat de laatste betalingstermijn tot terugbetaling van de volledige roodstand inclusief de rente is verstreken en dat die roodstand op dat moment € 3.082,96 bedraagt. En ook staat erin dat als het krediet niet vóór 17 december 2019 is terugbetaald de achterstand bij het BKR gemeld zal worden en dat een dergelijke melding tot gevolg kan hebben dat toekomstige kredietverzoeken worden afgewezen. Tot slot staat in deze brief dat als tijdige betaling uitblijft de bank zonder de consument vooraf te informeren rechtsmaatregelen zal treffen en een deurwaarder of incassobureau wordt ingeschakeld.

2.6 De bank heeft op 2 december 2019 de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en in dit geval de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (reglement CKI) waarvan de relevante artikelen in de bijlage bij deze uitspraak staan.

2.7 De bank heeft de consument op 12 december 2019 gemaild:
"(...) Het feit dat u niet kunt inloggen ligt wellicht aan uw computer. Internet bankieren is voor u opengezet zoals ik u dat ook op 5 november jl. gemeld heb. Maar ik zal morgen dit wederom laten controleren en u daarover berichten. Het is goed om te lezen dat [u] zelf ook werkt aan een oplossing. Ook wij gaan graag voor de oplossing (...)".

2.8 De bank heeft op 27 december 2019 in het CKI van het BKR een A-code (achterstand) laten registreren nadat tijdige betaling van het opgeëiste krediet was uitgebleven.

2.9 De consument heeft op 28 december 2019 door middel van een zevental transacties het krediet terugbetaald op € 631,64 na.

2.10 De consument heeft de bank op 28 december 2019 gemaild:
"(...) FYI
Betalingen zijn bijgewerkt (...)".

2.11 De bank heeft hierop de consument op 29 december 2019 gemaild:
"(...) Dank voor uw bericht en fijn dat het dossier gesloten kan worden.(...)".

2.12 Het door de bank ingeschakelde incassobureau heeft de consument op 9 januari 2020 verzocht het openstaande bedrag voor 14 januari 2020 te betalen of binnen drie dagen contact op te nemen als de consument het niet eens is met de vordering.

2.13 Het incassobureau heeft per brief van 21 januari 2020 de consument gevraagd het openstaande bedrag te betalen vóór 27 januari 2020.

2.14 De bank heeft de consument op 14 februari 2020 geschreven:
"(...) Op 23 januari 2020 stuurde u een e-mailbericht aan de heer [naam]. U reageert hierin op de brief die u op 22 januari 2020 ontving van deurwaarderskantoor Flanderijn, waarin staat dat u een bedrag van € 631,64 verschuldigd bent. Met deze brief geven wij u onze reactie en informatie over het openstaande bedrag.

U geeft aan dat u verbaasd bent dat u de brief van Flanderijn ontving. U refereert daarmee aan het bericht van de heer [naam] van 29 december 2019 waarin hij aangeeft dat het dossier gesloten kan worden. Dat is om twee redenen een onterechte aanname:

1: Het bericht van de heer [naam] is een reactie op de mailwisseling behorende bij een klachtendossier. Dit betrof uw klacht dat u geen mogelijkheid had tot internetbankieren. Dit dossier stond volledig los van het dossier van uw openstaande vordering.
2: U gaf ons de informatie dat het openstaande bedrag was voldaan. Dit bleek later niet het geval. Het bleek dat het een verplaatsing van saldo was van uw creditcard naar uw betaalrekening.

Op 2 december 2019 zonden wij u een brief waarin u wordt verzocht het gehele saldo voor 17 december 2019 aan ons te voldoen. Zoals bij punt 2 aangegeven hebt u niet aan deze voorwaarde voldaan. Om die reden hebben wij de vordering overgedragen aan deurwaarder Flanderijn. (...)".

2.15 De deurwaarder heeft de consument op 22 mei 2020 gemaild:
"(...) Op verzoek van de Rabobank wordt het dossier bij Flanderijn gesloten. (...)"

2.16 De bank heeft de consument op 28 juni 2023 gemaild:

"(...) Uw vragen
Geen communicatie Rabobank
U stelt dat de Rabobank sinds december 2019 op geen enkele manier met u gecommuniceerd heeft over uw schuld. Dat getuigt in uw optiek van slecht debiteurenbeheer.

Incasso-traject ingetrokken
U schrijft dat de Rabobank het incasso-traject bij de deurwaarder heeft ingetrokken. Uw conclusie is dat het voorgaande betekent dat de Rabobank geen vordering meer op u heeft. U refereert ook weer aan de 'toezegging' van de heer [naam] en dat, zo stelt u, hij u terecht op uw woord heeft geloofd dat er geen sprake zou zijn van een schuld aan de Rabobank.

Het antwoord van de Rabobank
Geen communicatie Rabobank
Laat ik vooropstellen dat de Rabobank, zoals ik reeds schreef, een rechtsgeldige vordering op uw heeft. Al zou de Rabobank de afgelopen drie jaar niet met u gecommuniceerd hebben, dan nog zou de vordering van de Rabobank op u rechtsgeldig zijn. Uit geen enkele wet of regel blijkt dat de vordering van de Rabobank op u, niet meer bestaat. Evenmin is de vordering van de Rabobank op u verjaard. Kort samengevat; De Rabobank had en heeft een vordering op u. Uw stelling dat de bank niet met u gecommuniceerd heeft is overigens niet juist. Ik verwijs u daarbij naar de bijlagen.

Incasso-traject ingetrokken
De Rabobank heeft het incasso-traject in het voorjaar van 2020 inderdaad ingetrokken. Tot zover heeft u het bij het juiste eind. De reden van het intrekken van het incasso-traject was dat de deurwaarder op geen enkele wijze afspraken met u kon maken en de Rabobank derhalve geen meerwaarde meer zag in bemiddeling door de deurwaarder. Wat er in feite gebeurd is, is dat de Rabobank haar vordering op u 'geparkeerd' heeft. Van een kwijting van uw schuld is nimmer sprake geweest. Het intrekken van het incasso-traject betekent niet dat de Rabobank geen vordering meer op u heeft. (...)".

2.17 De bank heeft per 31 december 2019 de bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI laten plaatsen.

De klacht en vordering

2.18 De consument is van mening dat de bank hem op onterechte gronden beticht van een openstaande post uit 2019 en voert hiertoe de volgende argumenten aan. Tot twee keer toe is bevestigd dat het dossier gesloten is en het incassoproces is ingetrokken. Dit staat in de mail van de bank van 29 december 2019 en in de mail van de deurwaarder van 22 mei 2020. De consument vertelde tijdens de mondelinge behandeling van de coderingen niets af te weten. Verder wijst de consument erop dat er na 22 mei 2020 geen enkele communicatie meer is geweest vanuit de bank of vanuit de deurwaarder. De bank weet zich geen houding te geven en ontwijkt relevante vragen, aldus de consument. De consument merkte tijdens de mondelinge behandeling verder op dat er veel meer correspondentie is dan thans door de bank is ingebracht.

2.19 De consument vordert dat bevestigd wordt dat de bank niets meer van hem heeft te vorderen en de coderingen worden verwijderd. De consument stelt dat de coderingen hem (privé en zakelijk) belemmeren in het afsluiten van financieringen waaronder een leasecontract voor een auto.

De consument vordert tevens vergoeding van zijn schade, die hij begroot op € 17.000,- en ter onderbouwing waarvan hij heeft gesteld dat hij vanwege de coderingen geen (zakelijke) financiering kan afsluiten waardoor het gewenste bedrag uit de cashflow gehaald moet worden hetgeen *"de financiële positie verzwakt".*

2.20 De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling desgevraagd de aard van zijn bedrijf toegelicht en verteld dat hij een auto nodig heeft om zijn klanten in Europa te kunnen bezoeken.

Het verweer

2.21 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

Inleiding

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de bank niets meer van de consument heeft te vorderen, over de vraag of de coderingen moeten worden verwijderd en of de consument op de bank een vordering heeft tot vergoeding van de door hem gestelde schade. De commissie beantwoordt deze drie vragen ontkennend en licht dit oordeel hieronder toe.

De bank heeft een vordering op de consument

3.2 De commissie stelt vast dat de inhoud van de door de bank in september 2019, november 2019 en in december 2019 verzonden brieven (zie hiervoor onder 2.3 tot en met 2.5) partijen niet verdeeld houdt. Verder staat tussen partijen niet ter discussie dat de consument niet tijdig en daarmee te laat op 28 december 2019 een deel van het openstaande bedrag overmaakte en daarvan € 631,64 onbetaald liet. Dat de consument dit bedrag ook niet op een ander moment aan de bank heeft betaald staat evenmin ter discussie.

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de bank de consument dit bedrag heeft kwijtgescholden. De consument wijst in dat verband op de mail van de bank van 29 december 2019 en het bericht van deurwaarder van 22 mei 2020, zonder daarbij een nadere toelichting te geven. De bank heeft dit standpunt van de consument gemotiveerd betwist in 2020, in het kader van de interne klachtprocedure en ook in deze procedure.

3.4 Voor de uitleg van het mailbericht van de bank is niet alleen de taalkundige uitleg ervan bepalend maar dient daarbij ook betrokken te worden hetgeen de partijen gegeven de omstandigheden over en weer redelijkerwijs daaraan mochten toekennen en ook hetgeen zij in dat opzicht redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten.[1]

3.5 Wat de taalkundige uitleg van de mailberichten betreft is de commissie van oordeel dat daaruit niet is op te maken dat de bank een deel van haar vordering kwijtschold. Dit staat namelijk niet in de mail van de bank van 29 december 2019, zie hiervoor onder 2.11. In die mail bedankt de bank voor het bericht van de consument van 28 december 2019 en schrijft de bank het fijn te vinden dat het dossier kan worden gesloten.

3.6 Ook in de mail van de deurwaarder staat niet dat de bank het openstaande deel van haar vordering prijsgaf, zie hiervoor onder 2.15. In deze mail staat slechts dat het dossier op verzoek van de bank wordt gesloten.

3.7 Wat de overige omstandigheden van dit geval betreft merkt de commissie op dat uit de brieven van de bank niet is op te maken dat de bank bij een gedeeltelijke betaling van de vordering bereid zou zijn het restant kwijt te schelden. Sterker nog: de bank heeft bij het uitblijven van een tijdige en volledige betaling aangekondigd rechtsmaatregelen te treffen en daarnaar gehandeld. Nadat de deurwaarder begin januari 2020 de consument benaderde om de openstaande vordering te incasseren en de consument zich daarover bij de bank beklaagde, heeft de bank hem uitgelegd dat zijn veronderstelling over het kwijtschelden van het restant van de vordering onjuist was, zie hiervoor onder 2.14. In de daar geciteerde brief staat dat de mailwisseling met de bank hoorde bij een klachtendossier en los stond van het dossier over de openstaande vordering. En ook staat erin die brief dat de consument de bank informeerde over de betaling van het openstaande bedrag, wat later onjuist bleek te zijn. De commissie stelt vast dat de consument dit laatste niet ontkent.

3.8 De commissie stelt hiernaast vast dat de consument ondanks de gemotiveerde betwisting van de bank zijn stelling blijft herhalen zonder deze van een nadere onderbouwing te voorzien terwijl dit wel op zijn weg ligt. In de wet is namelijk in artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering bepaald dat (in dit geval) de consument zijn stellingen moet bewijzen omdat hij zich beroept op de kwijtschelding van de restant van de vordering door de bank nadat de bank dit voldoende gemotiveerd heeft betwist. Zoals hiervoor reeds is overwogen is de consument hierin niet geslaagd met het verwijzen naar de mailberichten van de bank en de deurwaarder. Het is om deze reden dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

De coderingen zijn technisch juist

3.9 De commissie stelt vast dat de bank de coderingen te weten 2A3 conform het Algemeen Reglement CKI heeft laten plaatsen. De bank heeft na de opeising van de vordering de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen.

[1] Zie Hoge Raad 13 maart 1981, NJ 1981, 635 met noot C.J.H. Brunner

Verder heeft de bank de consument gewaarschuwd voor het plaatsen van de achterstands-code en geïnformeerd over de mogelijke gevolgen daarvan voor hem. Tot slot heeft de bank de afboeking van de vordering door middel van de registratie van de bijzonderheidscode 3 in het CKI laten vastleggen waarvoor de bank de consument niet hoeft te informeren of te waarschuwen.

3.10 De commissie acht het niet aannemelijk dat de consument niet op de hoogte was van de coderingen gegeven de door de bank verstuurde brieven en het feit dat de consument de ontvangst en de inhoud daarvan niet heeft betwist. Aangezien de coderingen technisch juist zijn en op die grond niet verwijderd kunnen worden zal de commissie onderzoeken of de verwijdering van de coderingen kan worden toegewezen op grond van een belangen-afweging.

Juridisch kader belangenafweging

3.11 Het verzoek van de consument met betrekking tot de verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.12 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[2]

3.13 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. 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

Belangenafweging

3.14 De door de consument aangedragen belangen staan hiervoor genoemd onder 2.18 tot en met 2.20. De bank vindt dat haar belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft hiervoor de volgende argumenten aangedragen.

3.15 Met de instandhouding van de registraties wordt het tweeledig doel van het systeem van kredietregistratie gediend te weten het beschermen van consumenten tegen over-kreditering en het beperken van financiële risico's voor de kredietverstrekkers waarbij de juistheid van de feitelijke gegevens van belang is. De bank merkt hierbij op dat de registraties al geplaatst waren vóórdat de bank haar mail van 29 december 2019 verstuurde.

3.16 Dat de consument vanwege het niet kunnen leasen van een auto in een precaire situatie terecht is gekomen, is volgens de bank niet gebleken en ook niet aannemelijk omdat er voldoende alternatieven zijn. De bank wil niet onvermeld laten het gevoel te hebben dat de consument onjuiste mededelingen heeft gedaan over zijn belang bij de verwijdering van de coderingen. In eerste instantie stelde de consument dat vanwege de coderingen de uitbreiding van zijn onderneming werd tegengehouden terwijl de consument in deze klachtprocedure stelt dat het gaat om het kunnen leasen van een auto.

3.17 De bank merkt voorts op dat de consument geen blijk geeft van enige zelfreflectie. De consument wist of kon weten dat de volledige vordering niet was betaald terwijl hij het tegendeel niet aantoont. De bank wijst er verder op dat de consument bedreigende berichten stuurde naar de bank door gerechtelijke procedures aan te kondigen, aan te geven de pers te benaderen en de leden van de groepsdirectie mee te nemen in zijn berichten aan de bank. Dergelijk gedrag is ook de reden geweest om in 2019 de bancaire relatie met de consument te beëindigen. De bank vindt dat ook het betaalgedrag van de consument dient te worden meegewogen in de belangenafweging. De consument heeft de sinds 2019 ontstane achterstand tot op heden niet afgelost maar blijft vasthouden aan een evident onjuist standpunt waarbij hij opnieuw de confrontatie met de bank zoekt. De bank weerspreekt gemotiveerd dat zij vanaf 2020 geen contact met de consument heeft gehad. De bank wijst erop dat de consument ruimschoots de tijd is geboden de roodstand aan te zuiveren en daarover met hem contact is geweest naast de verstuurde brieven.

3.18 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee dwingende gerechtvaardigde gronden aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Dit leidt ertoe dat de aan de naam van de consument gekoppelde coderingen niet verwijderd hoeven te worden. Hiervoor wordt van belang geacht dat de consument wist dat hij in december 2019 niet de volledige vordering betaalde, de bank daarover niet informeerde, daarvoor ook geen verklaring gaf en tot op heden de relatief kleine vordering onbetaald laat terwijl niet gesteld of anderszins is gebleken dat hij daartoe niet in staat is.

3.19 Hier komt bij dat de consument vanaf 2020 blijft volharden in zijn meer besproken standpunt door dit standpunt te herhalen zonder daarbij in te gaan op de gemotiveerde betwisting door de bank.

3.20 De commissie volgt de bank in haar uitleg dat niet is gebleken of aannemelijk is geworden dat de consument vanwege de coderingen in een precaire situatie is terecht gekomen en er geen alternatieven zijn.

Geen schadevergoeding

3.21 Uit de oordelen dat het klachtonderdeel over de vordering van de bank en het klacht-onderdeel over de coderingen in het CKI ongegrond zijn, volgt dat de consument op de bank geen vordering heeft tot vergoeding van de door hem gestelde schade.

Conclusie

3.22 Gelet op dit alles oordeelt de commissie dat de bank een vordering op de consument heeft en de gekoppelde coderingen aan de naam van de consument vanwege de betaalrekening niet hoeft te verwijderen, alsmede dat de consument geen vordering op de bank heeft tot vergoeding van de door hem gestelde schade.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 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 2 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 oktober 2023, 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

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI lid 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. (...)

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.

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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 6

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

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

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.*

(...)