Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0376

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

Datum uitspraak	16 mei 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Volkswagen Pon Financial Services B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Volkswagen
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid. Belangenafweging. In 2020 heeft Volkswagen de consument een krediet voor de financiering van een leaseauto (financial lease) verstrekt. Volkswagen heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2020 heeft Volkswagen in verband met betalingsachterstanden op het krediet een achterstandscode A bij Stichting BKR gemeld. Enkele maanden daarna heeft Volkswagen een herstelcode H bij Stichting BKR gemeld. In 2022 heeft de consument het krediet volledig aan Volkswagen terugbetaald, waarna Volkswagen een werkelijke einddatum bij Stichting BKR heeft gemeld. De consument vordert dat Volkswagen alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A, de herstelcode H en de werkelijke einddatum met betrekking tot het krediet technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat Volkswagen de achterstandscode A en de herstelcode H drie jaar na de registratie van de herstelcode H moet verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er al bijna twee jaar is verstreken sinds de registratie van de herstelcode H zonder dat de consument financiële problemen heeft gehad. De commissie wijst de vordering toe.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Volkswagen; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Volkswagen.

1.2 Volkswagen is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. H.J.M. Hofman, verbonden aan Jongejan Wisseborn Gerechtsdeurwaarders.

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

1.4 De consument en Volkswagen 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 30 maart 2020 heeft Volkswagen de consument in het kader van een tussen partijen gesloten financial-leaseovereenkomst een krediet verstrekt voor de financiering van een personenauto (hierna: de leaseauto). Volkswagen heeft dit krediet (hierna: het krediet) op 2 april 2020 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 Volkswagen, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.3 Op 9 oktober 2020 heeft Volkswagen met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.4 Op 2 november 2020 heeft Volkswagen met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een herstelcode H op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 In maart 2022 heeft de consument de leaseauto weer verkocht aan de autodealer en met de verkoopopbrengst het krediet volledig afgelost.

2.6 Op 7 maart 2022 heeft Volkswagen met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Op 16 december 2022 heeft de consument Volkswagen middels zijn gemachtigde schriftelijk verzocht – verkort weergegeven – alle registraties op zijn naam uit het CKI van Stichting BKR te laten verwijderen. Op 30 december 2022 heeft Volkswagen het verzoek van de consument schriftelijk afgewezen.

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

De klacht en vordering van de consument

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

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

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

a. Volkswagen dient de BKR-registraties te verwijderen en verwijderd te houden op grond van een belangenafweging. De consument drijft een eigen onderneming. In 2020 heeft covid-19 zijn intrede gedaan in Nederland. Dat heeft een negatieve invloed gehad op zijn onderneming. Vanwege covid-19 hebben meerdere opdrachtgevers van de consument hun opdrachten geannuleerd. Dat heeft gezorgd voor minder inkomsten in zijn onderneming en daardoor zijn er achterstanden op het krediet ontstaan. De consument heeft een betalingsregeling getroffen met een incassobureau, waarna hij de achterstanden op het krediet volledig heeft terugbetaald. De achterstand is binnen afzienbare tijd hersteld. Van ernstige wanbetaling is derhalve geen sprake geweest.
b. De consument heeft meerdere technische-softwarematige problemen gehad met de leaseauto. Er zijn lekkages geweest in de leaseauto en er zijn problemen geweest met de aandrijving. De consument heeft hierover zijn onvrede uitgesproken en uiteindelijk heeft hij een nieuwe auto afgenomen. De consument heeft een nieuwe leaseovereenkomst afgesloten waarbij de betalingen maandelijks conform afspraak worden betaald.
c. De huidige financiële situatie van de consument is stabiel en gezond. De consument heeft naast zijn onderneming een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd. Hierbij verdient hij een maandsalaris van € 3.500,- netto, te vermeerderen met vakantietoeslag. De inkomsten uit loondienst zijn de grootste inkomstenbron van de consument. De partner van de consument heeft ook een arbeidsovereenkomst. Haar aantal contracturen is onlangs verhoogd, waardoor zij vanaf november 2022 een maandsalaris van € 1.819,- bruto verdient. De consument en zijn partner zijn geen financieel risicogeval waarvoor financiële bescherming nodig is. Derhalve is het langer in stand houden van de negatieve BKR-registraties disproportioneel.
d. De consument heeft met zijn partner een koopwoning en zij willen de woning gaan verbouwen. De consument is momenteel zestig jaar en wil zich alvast voorbereiden op zijn oude dag. Hij wil uitbreiden door op de begane grond een extra slaapkamer en badkamer te maken. Hierdoor kunnen de consument en zijn partner op de begane grond gaan wonen als het niet meer mogelijk is om dagelijks naar boven en beneden te lopen. Daarnaast willen zij de woning verduurzamen door middel van het plaatsen van een warmtepomp, zonnepanelen en op de bovenverdieping dubbel glas. Om de verbouwing te realiseren willen zij een persoonlijke lening aanvragen. Dat is niet mogelijk door de negatieve BKR-registraties.

Het verweer van Volkswagen

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

3. De beoordeling

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

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

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

Volkswagen is verplicht om bepaalde feiten te melden aan Stichting BKR

3.6 De commissie stelt voorop dat Volkswagen volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet, is zij ook verplicht dit bij Stichting BKR te melden. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval Volkswagen) 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 Tussen partijen is niet in geschil dat Volkswagen de consument het krediet heeft verstrekt. Hetgeen partijen verdeeld houdt, heeft betrekking op de achterstandscode A, op de herstelcode H en op de werkelijke einddatum.

[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI. Zie de bijlage bij deze uitspraak.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 12 lid 3 onder a reglement CKI.
[9] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[10] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[11] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

3.8 Wat de achterstandscode A betreft, heeft het volgende te gelden. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat het de consument in 2020 niet altijd is gelukt om aan zijn financiële verplichtingen te voldoen en dat daardoor betalingsachterstanden op het krediet zijn ontstaan. Zijn gemachtigde heeft dat in haar brief van 16 december 2022, hiervoor opgenomen onder 2.7, uitgebreid toegelicht. Voor de commissie is ook voldoende komen vast te staan dat Volkswagen de consument in dat verband een vooraankondiging[12] heeft gestuurd, te weten op 21 september 2020. Volkswagen heeft hiervan een kopie overgelegd en daarmee voldaan aan artikel 39 lid 3 reglement CKI.[13] Gelet op het voorgaande is de registratie van de achterstandscode A op 9 oktober 2020 naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Voor de commissie is verder voldoende komen vast te staan dat de consument de betalingsachterstanden met betrekking tot het krediet, die tot de codering van de achterstandscode A hebben geleid, weer is ingelopen. De gemachtigde van de consument heeft in haar brief van 16 december 2022 toegelicht dat dat 'binnen afzienbare tijd' was. Die stelling passeert de commissie. Uit het overzicht dat Volkswagen als productie 3 bij haar verweerschrift in het geding heeft gebracht, blijkt dat de consument op 21 juni 2021 via een incassobureau € 5.003,75 aan Volkswagen heeft betaald en dat de achterstand daarna nihil was. De consument heeft dat in de repliek niet bestreden. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat de registratie van de herstelcode H op zichzelf technisch juist was, maar dat als datum van registratie 21 juni 2021 moet worden aangehouden.

3.10 Met betrekking tot de werkelijke einddatum geldt het volgende. Vaststaat dat de consument de leaseauto in maart 2022 weer aan de autodealer heeft verkocht en dat hij met de verkoopopbrengst hiervan het krediet volledig heeft afgelost. Dat rechtvaardigt de registratie in het CKI van een werkelijke einddatum op 7 maart 2022.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

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

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

3.13 Daartegenover heeft Volkswagen het standpunt ingenomen dat zij op 30 december 2022 een belangenafweging heeft gemaakt. Deze belangenafweging heeft zij in haar verweerschrift geresumeerd.

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

Volkswagen heeft toegelicht dat zij enigszins verbaasd is dat de consument heeft aangevoerd dat zijn financiële problemen zijn ontstaan doordat het niet goed ging met zijn eigen onderneming in de Corona-periode. Volgens Volkswagen betreft het eigen bedrijf van de consument een transport- en koeriersdienst en is het algemeen bekend dat dit één van de sectoren is die geen of nauwelijks schade heeft ondervonden van de crisis, en er misschien zelfs van heeft geprofiteerd. Volkswagen is van mening dat zij daarom niet zo maar kan aannemen dat er sprake is van een situatie van verminderde verwijtbaarheid.

3.14 Verder heeft Volkswagen betoogd dat de stelling van de consument dat de BKR-registraties hem verhinderen een financiering te verkrijgen om een verbouwing te financieren, onjuist is. Volkswagen heeft toegelicht dat de minister van Financiën op Kamervragen heeft geantwoord dat een negatieve registratie op zichzelf niet in de weg staat aan het verkrijgen van nieuw krediet. Volgens Volkswagen sluit dat ook aan bij de uitingen die de diverse (groot)banken hierover doen, maar kan er maatwerk worden geleverd. Volkswagen is van mening dat alles erop wijst dat de consument nooit zelf bij een bank is geweest en aan een adviseur om maatwerk heeft gevraagd. Gelet daarop meent Volkswagen dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat de BKR-registraties hem voor onoplosbare problemen stellen bij het aanvragen van een nieuwe financiering.

3.15 Hoewel de onderbouwing van het verwijderingsverzoek volgens Volkswagen ondeugdelijk is, heeft zij ook in de onderhavige procedure weer een belangenafweging gemaakt. Daarbij heeft Volkswagen de individuele belangen van de consument afgewogen tegen het algemeen belang van een goed functionerend systeem van kredietregistratie.

3.16 Volkswagen heeft zich op het standpunt gesteld dat het in deze zaak om een aanzienlijk krediet (ruim € 78.000,-) ging en dat de wanbetaling van de consument aanzienlijk is geweest. Zij heeft toegelicht dat vanaf mei 2020 vrijwel alle automatische incasso's gestorneerd zijn. Volgens Volkswagen heeft de consument te laat en te weinig betaald, waardoor de betalingsachterstand steeds verder opliep, uiteindelijk zelfs tot zes maanden. Zonder overdrijven kan volgens Volkswagen worden gesteld dat de financiële problemen van de consument ernstig en structureel waren. Zij meent dat onder deze omstandigheden voor de door de consument verlangde verwijdering van de BKR-registraties geen ruimte is en dat zij hierin wordt gesteund door de jurisprudentie van de overheidsrechter.

3.17 Wat de wens van de consument om zijn woning te verbouwen en te verduurzamen betreft, heeft Volkswagen betoogd dat de wens om een woning te kopen (en in het verlengde daarvan te verbouwen) volgens vaste jurisprudentie niet zwaarder weegt dan het algemeen belang van een juist en volledig systeem van kredietregistratie.

Volgens Volkswagen zijn er bijzondere omstandigheden nodig om de weegschaal in het voordeel van de consument te laten doorslaan en heeft de consument dergelijke omstandigheden niet gesteld en is daarvan ook niet gebleken. Volkswagen is van mening dat niet valt in te zien waarom de juistheid van het systeem van kredietregistratie juist nu zou moeten wijken voor de plannen van de consument om zijn woning te verbouwen en te verduurzamen. Volgens Volkswagen heeft de consument dat niet toegelicht.

3.18 Ten slotte is Volkswagen van mening dat er gerede kans bestaat dat de consument zichzelf met een nieuw krediet voor de verbouwing en verduurzaming van zijn woning opnieuw in de financiële problemen werkt. Verbouwen is in de huidige tijd erg duur en om de wens van de consument te realiseren zal hij dus grote bedragen moeten lenen, aldus Volkswagen. Dat maakt het volgens Volkswagen des te belangrijker dat kredietverstrekkers de gehele kredietregistratie van de consument kunnen meewegen en zodoende aan hun zorgplicht kunnen voldoen. Volgens Volkswagen is de financiële situatie van de consument voorts aanzienlijk minder stabiel dan hij suggereert. Hij werkt nog maar kort bij zijn huidige werkgever (sinds 2022) en zijn vrouw heeft geen vast arbeidscontract, aldus nog steeds Volkswagen.

3.19 De commissie is van oordeel dat Volkswagen onvoldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment nog bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie minder zwaar dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

3.20 Het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft, in een problematische schuldensituatie verkeert of meer (negatieve) kredieten op zijn naam heeft staan en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering.

3.21 Daarnaast constateert de commissie dat de financiële situatie van de consument significant is verbeterd. De consument heeft salarisstroken overgelegd waaruit blijkt dat hij een mooi salaris van € 3.500,- netto per maand verdient. Het is weliswaar zo dat de consument pas sinds 1 maart 2022 bij [naam bedrijf] in dienst is. Daar staat echter tegenover dat hij met zijn werkgever een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd is aangegaan. Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat hij naast zijn betaalde baan van veertig uur per week ook nog freelancewerkzaamheden in zijn eigen onderneming verricht. Het is de commissie bovendien gebleken dat de echtgenote van de consument sinds 1 november 2022 100% is gaan werken en een salaris van € 1.819,97 bruto per maand verdient.

Gelet daarop heeft de commissie geen aanleiding om te veronderstellen dat de consument voor het einde van de bewaartermijn van de BKR-registraties (7 maart 2027) opnieuw in de financiële problemen zal raken.

3.22 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat er aanleiding is om de duur van de BKR-registraties te verkorten. Daarbij heeft de commissie ook in aanmerking genomen dat er sinds de codering van de herstelcode H inmiddels bijna twee jaar is verstreken. Een bewaartermijn van drie jaar na de codering van de herstelcode H vindt de commissie in dit geval redelijk. Daarbij gaat de commissie er vanuit dat er in ieder geval tot die datum geen nieuwe negatieve registraties ontstaan. Dat betekent dat Volkswagen de achterstandscode A en de herstelcode H per 21 juni 2024 (drie jaar na 21 juni 2021) zal moeten verwijderen. Bij dit oordeel heeft de commissie ook meegewogen dat de consument het krediet volledig aan Volkswagen heeft terugbetaald en dat Volkswagen dus geen bedrag heeft hoeven afboeken. Ook heeft daarbij een rol gespeeld dat de achterstanden op het krediet relatief kort (iets meer dan een jaar) hebben geduurd en er zich kennelijk problemen met de gefinancierde auto hebben voorgedaan, die uiteindelijk hebben geleid tot een (vroegtijdige) beëindiging van de financieringsovereenkomst en de levering en financiering van een andere auto.

Conclusie

3.23 De conclusie is dat Volkswagen de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. Volkswagen is wel verplicht om de achterstandscode A en de herstelcode H per 21 juni 2024 te verwijderen. Ook moet Volkswagen de datum van de herstelcode H wijzigen in 21 juni 2021. De werkelijke einddatum mag Volkswagen handhaven.

4. De beslissing

De commissie:

– beslist dat Volkswagen binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd, de datum van de herstelcode H wijzigt in 21 juni 2021;

– beslist dat Volkswagen de achterstandscode A en de herstelcode H die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren, per 21 juni 2024 verwijdert;

– wijst het meer of anders gevorderde af.

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

Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(…)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(…)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(…)

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

Artikel 3 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

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

Artikel 12 Reglement CKI

1.

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

(…)

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

Artikel 13 Reglement CKI

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

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

Artikel 14 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

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