Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0129

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	15 februari 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. De commissie heeft vastgesteld dat de BKR-registraties (A1) technisch juist zijn. Daarnaast heeft de commissie de belangen van de consument bij vroegtijdige verwijdering van de registraties afgewogen tegen de belangen tot handhaving daarvan. Aan de hand van die belangenafweging is de commissie van oordeel dat de registraties moeten blijven staan. De vordering van de consument is afgewezen.

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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw Sürmeli te Elst.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op enig moment een betaalrekening bij de bank afgesloten met daaraan gekoppeld een creditcard.

2.2 Nadat vanwege creditcard afschrijvingen in april 2021 een ongeoorloofde roodstand van € 955,75 op de betaalrekening ontstaat, zijn diverse betalingsregelingen afgesproken. Op verzoek van de consument wordt het maandbedrag enkele keren gewijzigd. Zo wordt het vanaf 23 mei 2022 te betalen maandbedrag van € 100,- per 31 oktober 2021 verlaagd naar € 85,-.

2.3 Op 3 december 2021 hebben de bank en de consument wederom contact over de betalingsregeling. In het hierover naar de inbox verzonden bericht staat dat met ingang van 1 januari 2022 € 85,- per maand moet worden betaald. En dat dit bedrag voor die datum op de betaalrekening moet staan en elke volgende betaling een maand later.

2.4 Op 9 januari 2022 informeerde de bank de consument dat ze haar betaalafspraak niet is nagekomen en daarom is vervallen. Op 10 januari 2022 betaalde de consument € 100,-.

2.5 Op 11 januari 2022 spreken partijen telefonisch een betalingsregeling af die de bank bevestigt. De betalingsregeling houdt in dat de consument voor 25 januari 2022 € 25,- overmaakt naar haar betaalrekening en verder: *"(…)Op 15 februari 2022 gaat de regeling van € 100 per maand in. Zorg ervoor dat dit bedrag voor deze datum op uw Betaalrekening staat en elke volgende betaling een maand later. Wanneer u eenmaal een betaling niet, niet volledig of niet tijdig heeft voldaan dan vervalt de afgesproken betalingsregeling. ING zal dan het tekort bij u opeisen. De betalingsregeling eindigt pas wanneer het tekort volledig is aangevuld.(…)"*

2.6 Uit de door de consument aangeleverde schermafbeeldingen van haar betaalrekening volgt dat zij daarop vanaf 15 februari 2022 tot en met 12 april 2022 in totaal € 320,- stortte.

2.7 De bank laat de consument op 21 mei 2022 via de berichteninbox weten dat de betalingsregeling is vervallen omdat ze die niet nakomt.

2.8 De bank schrijft de consument op 22 mei 2022 dat er sprake is van een ongeoorloofd tekort en haar om aanvulling daarvan is gevraagd wat nog niet is gebeurd. Het tekort bedraagt € 1.073,76, aldus de bank. De consument wordt in die brief gewaarschuwd dat bij niet tijdige aanzuivering een achterstandscode bij het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) wordt gemeld en dat dit van invloed kan zijn op bestaande en nieuwe financieringen. De bank schrijft verder dat de melding kan worden voorkomen door het saldotekort binnen twee weken na ontvangst van de brief volledig te betalen. Tot slot staat er in die brief dat als het niet lukt om het tekort aan te vullen de consument direct telefonisch contact moet opnemen om een betalingsregeling af te spreken.

2.9 Op 24 mei 2022 neemt de bank telefonisch contact op met de consument; dit telefoontje komt niet gelegen.

2.10 Omdat aanvulling van het tekort uitblijft laat de bank per 12 juni 2022 een A-code in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het BKR registreren.

2.11 Op 19 juli 2022 betaalde de consument € 100,-.

2.12 Op 21 juli 2022 wordt telefonisch een betalingsregeling afgesproken en laat de bank de bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) in het CKI plaatsen. In de hierop betrekking hebbende bevestiging staat dat de roodstand € 996,- bedraagt en dat de afspraak inhoudt dat vanaf 26 augustus 2022 maandelijks €100,- wordt betaald en dit bedrag vóór de 26e op de betaalrekening moet zijn bijgeschreven. En dit elke maand herhaald moet worden totdat de consument niet meer teveel rood staat.

2.13 Op donderdag 21 juli 2022 mailde de consument de bank dat de achterstand is ontstaan omdat ze de laatste maanden werkloos was waardoor ze haar rekeningen niet kon betalen en de gemaakte betalingsafspraken niet na kon komen. Verder staat erin die mail dat de bank haar enkele weken eerder op een zeer ongelegen moment belde. De consument schrijft verder over de *"chaos"* na het overlijden van haar familielid waardoor ze niet goed in staat was om contact op te nemen. Verder staat er in die mail dat ze zich na een tijdje heeft kunnen herpakken en met ingang van 18 juli 2022 een eigen onderneming is gestart in de zorg voor ambulante en persoonlijke begeleiding. Om dit werk te kunnen doen is een auto nodig, aldus de consument. Vanwege de BKR-registraties is echter haar aanvraag voor een lease auto afgewezen. Over het inlopen van de roodstand (€ 995,-) staat er in de mail dat de consument inmiddels € 500,- heeft betaald en uiterlijk maandag het resterende bedrag zal overmaken.

2.14 Op 20 september 2022 betaalt de consument € 50,-.

2.15 Op 4 oktober 2022 verzoekt de gemachtigde van de consument de bank de BKR-registraties te verwijderen. De bank wijst dit verzoek af.

2.16 De bank heeft op 10 oktober 2022 een herstelcode (H) in het CKI laten plaatsen omdat op die datum de roodstand was aangezuiverd.

De klacht en vordering

2.17 De consument vordert verwijdering van de registraties. Primair omdat de registraties volgens de consument ten onrechte zijn geplaatst. Anders dan door de bank is gesteld heeft de consument zich aan de betalingsregeling gehouden. Ze heeft wel degelijk betalingen verricht over de maanden januari 2022 tot en met april 2022, zoals blijkt uit de overgelegde schermafbeeldingen. De consument betaalde vooruit en meende daarmee de betalingsregeling na te komen. Subsidiair dienen de registraties verwijderd te worden omdat de belangen van de consument zwaarder dienen te wegen dan de belangen tot handhaving daarvan.

In dit verband heeft de consument de volgende argumenten aangedragen:

- de omvang van de schuld is gering;
- de betalingsregeling is weliswaar niet goed verlopen, maar de consument was wel bereid de roodstand in te lopen en deed dat door bedragen vooruit te betalen;
- toen de bank op een ongelegen moment belde, beloofde de bank terug te bellen, maar heeft dat nooit gedaan;
- de financiële situatie van de consument is thans stabiel. Dit volgt uit het overgelegde overzicht waarop haar gewerkte uren van januari 2022 tot en met juni 2022 staan. En dit volgt ook uit het feit dat haar vriend met wie ze samenleeft ook inkomsten genereert. Zij vormt dus geen risico voor kredietverstrekkers;
- de schuld is helemaal afbetaald;
- in het plan van aanpak voor haar onderneming ging de consument ervan uit dat zij een auto zou kunnen leasen. Zonder auto wordt zij in de uitoefening van haar werk enorm belemmerd. Een leaseovereenkomst afsluiten lukt niet met de registraties. Vanwege die registraties wordt de consument belemmerd in de uitoefening van haar werkzaamheden en het opbouwen van haar carrière tot 2027 hetgeen volgens de consument niet proportioneel is.

Het verweer

2.18 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 gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van BKR. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen en zal dit hieronder toelichten.

Welke BKR meldingen moet de bank doen?

3.2 De bank is verplicht bepaalde feiten te melden aan BKR. Zo is de bank verplicht melding te maken van een consument die zijn betalingsverplichting op grond van de overeenkomst niet nakomt. In een dergelijk geval wordt een achterstandscode (A) gemeld. Als een betalingsregeling wordt afgesproken wordt de bijzonderheidscode I (betalingsregeling) gemeld. En op het moment dat de achterstand is ingelopen en de overeenkomst loopt door, wordt een herstelcode (H) gemeld.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen staat vast dat op de betaalrekening van de consument een ongeoorloofde roodstand is ontstaan. Partijen verschillen van mening over de vraag of de A1-codering terecht is geplaatst. Over de A-codering oordeelt de commissie als volgt.

3.4 Er zijn diverse betalingsregelingen afgesproken. Voor het beoordelen van de vraag of de A-code technisch juist is, dient uitgegaan te worden van de per 11 januari 2022 afgesproken betalingsregeling. De op 10 januari 2022 gedane betaling valt hier dus niet onder; die betaling viel onder de met ingang van 3 december 2021 afgesproken regeling. Over de toen gemaakte betalingsafspraak heeft de bank aangevoerd dat het maandbedrag werd verhoogd naar €100,- omdat de consument had aangegeven een nieuwe baan te hebben, hetgeen aansluit op het door de consument overgelegde overzicht van loonbetalingen over de periode januari 2022 tot en met mei 2022. De commissie houdt het er dan ook op dat in de bevestiging van de betalingsregeling (zie hiervoor onder 2.3) per abuis € 85,- staat.

3.5 Met de bank is de commissie van oordeel dat de consument de per 11 januari 2022 afgesproken betalingsregeling niet is nagekomen. Die regeling hield in dat vanaf 15 februari 2022 € 100,- zou worden betaald. De eerste in deze procedure ingenomen stelling van de consument dat ze met vooruitbetalingen te doen, de regeling wel nakwam, wordt dan ook gepasseerd. De commissie stelt vast dat de consument in mei 2022 niets betaalde en daarmee de betalingsregeling niet nakwam. Ook is de betaling over juni 2022 niet gedaan.

3.6 De consument heeft nog aangevoerd dat de A-codering onterecht is geplaatst omdat de bank, ondanks haar toezegging, haar niet terugbelde. Of de bank wel of niet zou hebben beloofd terug te bellen, maakt dit niet anders. Enerzijds omdat de bank die belofte tegenspreekt en anderzijds omdat de gestelde persoonlijke omstandigheden, hoe vervelend ook, binnen de risicosfeer van de consument vallen. En verder omdat van de consument als debiteur verwacht mag worden dat ze contact opneemt met de bank. Los hiervan staat vast dat de consument toen al de betalingsregeling had geschonden door voor 12 mei 2022 niets te betalen. Het is hierom dat ook op deze grond de vordering van de consument niet kan worden toegewezen.

3.7 De commissie stelt verder vast naar aanleiding van de gemaakte betalingsregeling op 21 juli 2022 de bijzonderheidscodering 1 (betalingsregeling) terecht in het CKI is geplaatst.

3.8 Aangezien de coderingen technisch juist zijn en op die grond niet verwijderd hoeven te worden, komt de commissie toe aan het beoordelen van het subsidiaire onderdeel van de vordering inhoudende dat de registraties in het kader van de belangenafweging moeten worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.9 Dit verzoek moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). De BKR-registratie houdt 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 verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG staat dat de 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR- registratie berust op deze grondslag.[1]

3.10 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 verwerkings-verantwoordelijke 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.[2]

3.11 De registraties bij het BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot oktober 2027. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.12 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.13 Hiervoor onder 2.17 zijn vermeld de voor de consument voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden. De consument heeft daarmee haar belang bij verwijdering van de registraties geconcretiseerd.
De bank heeft hiertegen aangevoerd dat het belang bij handhaving van de registraties zwaarder dient te wegen. De commissie overweegt als volgt.

[1] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.14 Met de bank is de commissie van oordeel dat de consument voorshands nog beschermd dient te worden tegen overkreditering. De ongeoorloofde roodstand is ontstaan doordat de consument haar uitgaven niet afstemde op haar inkomsten. Daarnaast is vanwege de recente start van de onderneming van de consument niet duidelijk of haar huidige financiële situatie stabiel is; enige verifieerbare informatie hierover en over de inkomsten van haar partner is niet verstrekt. Evenmin is bekend of er buffers zijn in de vorm van spaargelden en ontbreekt (verifieerbare) informatie over de uitgaven van de consument. Het feit dat de consument inmiddels de roodstand heeft aangezuiverd spreekt in haar voordeel maar is vanwege dit alles op dit moment geen aanleiding voor de vroegtijdige verwijdering van de registraties. Daarbij komt dat de noodzaak van het aangaan van een (lease)contract niet of onvoldoende is gebleken. Net zo min is gebleken dat de registraties een belemmering vormen voor het afsluiten van een leasecontract. Gelet op dit alles is de commissie dan ook van oordeel dat de belangen van andere kredietverstrekkers om te worden beschermd tegen mogelijke risico's op dit moment zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Daarbij wordt van belang geacht dat nog geen jaar van de bewaartermijn is verstreken; het verzoek tot verwijdering komt te vroeg.

Conclusie

3.15 De conclusie luidt dat de bank de BKR-registraties die aan de naam van de consument zijn gekoppeld, niet uit het CKI van het BKR hoeft te laten verwijderen en de registratieduur niet hoeft te verkorten. 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 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na 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 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 12 Reglement CKI

1.

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

(…)

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

2.

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

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

Artikel 13 Reglement CKI

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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

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

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

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

(…)