Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0632

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties (A2-codering) op haar naam en vordert verwijdering daarvan. Wat de achterstandscode A en de datum van de opeisingscode 2 betreft komt de commissie tot het oordeel dat niet is voldaan aan de vereisten in het reglement CKI. De bank moet de achterstandscode A daarom laten verwijderen en de datum van de opeisingscode 2 in het CKI wijzigen in 3 maart 2023. De bank hoeft de opeisingscode 2 niet te verwijderen, omdat het belang bij het in stand houden van die registratie op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 april 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1], analist BKR en de heer [naam 2], analist BKR. De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. T.P. Timmers, advocaat te Den Haag.

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 In februari 2021 heeft de consument met haar partner bij de bank een doorlopend krediet 'Rabo Kort Roodstaan' afgesloten met een kredietlimiet van € 1.500,-. (hierna: het krediet). De bank heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Al kort na het aangaan van het krediet is er een ongeoorloofde roodstand op het krediet ontstaan. In mei 2022 heeft de bank de consument hierover geïnformeerd. De bank heeft de consument meerdere brieven gestuurd waarin staat dat de bank de consument verzoekt de achterstand te voldoen en de consument waarschuwt dat bij niet op tijd betalen van de achterstand, de bank dit zal melden bij BKR. De bank heeft de consument op 27 juli 2022 een brief gestuurd waarin staat dat de bank de vordering volledig opeist. Op 26 augustus 2022 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Op 20 september 2022 heeft de bank de achterstand gemeld en een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 Diverse keren hebben zowel de consument als de bank pogingen gedaan om een betalingsregeling te treffen. Omdat het niet lukte tot een oplossing te komen heeft de bank in november 2022 de vordering overgedragen aan een deurwaarder. Op 10 maart 2023 heeft de consument aan de deurwaarder laten weten dat zij een betalingsregeling overeen wenste te komen. In juli 2023 is er een betalingsregeling getroffen waarbij is afgesproken de vordering in twee termijnen te voldoen. Op 4 september 2023 heeft de consument het tweede termijnbedrag betaald en daarmee de gehele vordering voldaan. De bank heeft per die datum (4 september 2023) een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. Na de werkelijke einddatum blijven de negatieve registraties (hierna: de registraties) nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert verwijdering van de geregistreerde negatieve coderingen A en 2.

2.5 De consument stelt in de eerste plaats dat de registraties verwijderd moeten worden omdat zij niet correct zijn. De consument heeft nooit van de bank, per post, via e-mail of via de berichteninbox van internetbankieren, berichten ontvangen over melding of registratie bij BKR. Wel heeft zij in juli 2022 een e-mail van de bank ontvangen met het verzoek contact op te nemen om haar situatie te bespreken, aangezien zij op dat moment niet meer voldeed aan de voorwaarden voor het afnemen van één of meerdere producten bij de bank. Bij e-mail van 6 september 2022 heeft de consument hierop gereageerd.

De achterstandscode A is op 20 september 2022, na de registratie van de bijzonderheids-code 2 (26 augustus 2022), bij BKR gemeld. Het is de consument niet duidelijk wat de reden van deze achterstandsmelding is. Vooral omdat zij op haar e-mail van 6 september 2022 nooit een reactie van de bank heeft ontvangen.

2.6 Voor zover de registraties juist zijn, stelt de consument dat zij een dusdanig zwaarwegend belang heeft bij het verwijderen daarvan dat de registraties niet langer in stand kunnen blijven. Zij voert daartoe het volgende aan

2.7 De achterstanden zijn ontstaan tijdens de coronacrisis. De consument heeft samen met haar vader een autorijschool. Als gevolg van de coronacrisis is de rijschool anderhalf jaar gesloten geweest. Het was voor de consument een zware tijd. Gedurende deze periode had zij geen inkomen. Daarnaast was zij in die tijd hoogzwanger en zat thuis met twee schoolgaande kinderen. Na de eerste lockdown heeft de consument een groot deel van de ontvangen coronasteun moeten terugbetalen. Bij de tweede lockdown heeft de consument geen steun ontvangen. Het niet voldoen aan haar betalingsverplichtingen is nooit onwil van de consument geweest, het was op dat moment voor de consument gewoon niet mogelijk om aan de betalingsverplichtingen te kunnen voldoen. Daar komt bij dat de consument in die periode ook nog ziek is geworden, wat mede een rol heeft gespeeld in de afhandeling van deze kwestie.

2.8 De consument wil ten behoeve van haar rijschool nieuwe auto's leasen om de huidige geleasede lesauto's te vervangen. Het huidige leasecontract verloopt in juli 2025. Omdat er rekening moet worden gehouden met een levertijd van ruim anderhalf jaar wil de consument graag nu een aanvraag indienen voor een nieuw leasecontract. De registraties belemmeren de consument hierbij. Als zij geen nieuwe lesauto's kan bestellen, moet zij de rijschool sluiten. Dit treft niet alleen de consument en haar gezin, maar ook haar vader met wie zij de rijschool exploiteert. Daarnaast heeft de consument de wens de rente op haar huidige hypothecaire geldlening te verlagen. Ook hierbij belemmeren de registraties de consument.

Het verweer

2.9 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 in deze zaak om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de negatieve registraties op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI.

De commissie is van oordeel dat de achterstandscode A moet worden verwijderd en dat de bank de datum van de opeisingscode 2 in het CKI moet wijzigen in 3 maart 2023. De commissie licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het CKI geldende reglement verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een achterstand, is de bank verplicht de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] Als de bank de vordering heeft opgeëist, moet de bank daar melding van maken en wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.[5]

Beoordeling van de achterstandscode A

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er achterstanden zijn ontstaan in de aan de bank verschuldigde maandelijkse termijnen. De bank wijst op het feit dat zij per brief van 30 mei 2022 de consument heeft geïnformeerd dat er een roodstand was ontstaan en dat de bank daarna de consument meerdere keren per brief heeft verzocht de betalingsachterstand te voldoen. Tevens heeft de bank in deze brieven aangegeven dat zij verplicht is de achterstand bij BKR te melden als de consument niet aan het betalingsverzoek zou voldoen. De consument betwist stellig dat zij deze brieven heeft ontvangen. Ook heeft zij geen berichten ontvangen via e-mail of via de berichteninbox van internetbankieren, hetgeen de bank niet betwist. Het is aan de bank om aan te tonen dat de consument de vooraankondigingsbrief ontvangen heeft (artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). Nu de bank dat niet kan, en niet gesteld of gebleken is dat de brieven niet ontvangen zijn door toedoen van de consument, staat voor de commissie onvoldoende vast dat de consument gewaarschuwd is. De bank had alternatieven om de consument te berichten, maar heeft daar geen gebruik van gemaakt. Gelet hierop is naar het oordeel van de commissie niet voldaan aan de vereisten voor het registreren van de achterstandscode A. De geregistreerde A zal daarom door de bank moeten worden verwijderd.

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[5] Artikel 13 lid 4 reglement CKI

Beoordeling van de bijzonderheidscode 2 (opeising)

3.4 Bij brief van 27 juli 2022 heeft de bank de vordering volledig opgeëist en de consument geïnformeerd over de gevolgen van het niet binnen de termijn betalen van de achterstand. Voor de registratie van de bijzonderheidscode 2 is geen vooraankondigingsbrief vereist. Tot verwijdering van de bijzonderheidscode 2 is de bank in zoverre dan ook niet verplicht. Voorwaarde voor het plaatsen van een code 2 is wel dat er daadwerkelijk opgeëist is. De consument betwist (ook) de ontvangst van de brief van 27 juli 2022 en de bank heeft niet aangetoond dat zij die brief wel heeft ontvangen. De consument erkent wel dat zij op 3 maart 2023 een brief van de deurwaarder heeft ontvangen. Uit die brief had de consument in elk geval kunnen begrijpen dat de bank het totaal door de consument verschuldigde bedrag van haar opeiste. De commissie is daarom van oordeel dat de code 2 gedateerd moet worden op die datum, 3 maart 2023.

Einddatum

3.5 Wat de werkelijke einddatum betreft, geldt het volgende. Vaststaat dat de consument de vordering op 4 september 2023 volledig heeft voldaan en daarna de bank per diezelfde datum een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren. De volledige terugbetaling van de vordering rechtvaardigt de registratie van een werkelijke einddatum per die datum.

3.6 Nu de commissie van oordeel is dat de registratie van bijzonderheidscode 2 en de werkelijke einddatum technisch juist is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registratie van de bijzonderheidscode 2 dient te worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.7 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.8 De 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. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registratie berust in dit geval op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[6] Daarin is bepaald 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.

[6] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.9 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 zijn persoonsgegevens.[7] 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. Bij de vraag of de registratie in stand dient te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

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

Belangenafweging

3.11 De belangen van de consument bij verwijdering van de registratie zijn weergegeven onder 2.5 tot en met 2.8.

3.12 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert (onder meer) aan dat er in het onderhavige geval geen sprake is van bijzondere omstandigheden. De bank realiseert zich dat de consument door de coronacrisis in een problematische financiële situatie terecht is gekomen. De risico's die gepaard gaan met het drijven van een eigen onderneming komen volgens de bank echter voor rekening van de betreffende ondernemer.

3.13 De consument heeft volgens de bank niet aangetoond dat er nu sprake is van een financieel stabiele situatie. De consument heeft pas in september 2023 de relatief kleine openstaande vordering voldaan. De bank acht het van belang dat de consument de tijd van de bewaar-termijn benut om financieel stabiel te worden en te blijven.

3.14 De consument stelt dat haar belang is gelegen in het feit dat zij gehinderd wordt bij het verlengen van een leasecontract. De consument heeft echter geen stukken overgelegd waaruit de bank kan opmaken dat de leasemaatschappij niet bereid is om het leasecontract met de consument te verlengen. Daarnaast heeft de consument volgens de bank niet aangetoond dat de vervanging (nu al) noodzakelijk is.

3.15 De bank neemt mee dat de consument niet met de bank in overleg is getreden toen zij merkte financiële problemen te (gaan) ondervinden.

[7] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Bovendien heeft de bank sterk de indruk dat de consument pas actief naar een oplossing heeft gezocht toen zij werd geconfronteerd met de gevolgen van de registratie. De bank heeft begrip voor de door de consument omschreven situatie ten gevolge van de coronacrisis, maar dit ontslaat de consument niet van haar betaalverplichtingen. De bank ziet geen redenen om tot vervroegde verwijdering van de registratie over te gaan, waarbij de bank opmerkt dat het de consument vrij staat om in de toekomst, bij bijvoorbeeld een verbeterde (zakelijke) financiële situatie, een nieuw verwijderverzoek in te dienen.

3.16 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar gerechtvaardigde belang bij handhaving van de registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.17 De commissie realiseert zich dat de betalingsproblemen van de consument zijn ontstaan in de coronatijd. Deze omstandigheden liggen wel in haar risicosfeer, maar de commissie ziet in de omstandigheden wel een verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. Tijdens de zitting is afgesproken dat de consument in de gelegenheid werd gesteld een verklaring over te leggen van de leasemaatschappij, waaruit zou blijken dat het uitsluitend aan de BKR-coderingen lag dat de leasemaatschappij geen nieuwe lease-overeenkomst aan wilde gaan. De consument heeft echter geen verklaring van die strekking overgelegd. In de (wel) na de hoorzitting door de consument ingediende stukken geeft de consument aan dat er op naam van de vader van de consument inmiddels een aanvraag voor een leaseauto is gedaan. Niet blijkt dat de registratie hierbij een belemmering heeft gevormd. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument zodoende onvoldoende aangetoond dat zij op dit moment een zodanig zwaarwegend belang heeft dat dit verwijdering van de (op zichzelf correcte) registratie rechtvaardigt. Het is niet gebleken dat de rijschool bij handhaving van de registratie gesloten zou moeten worden en de consument niet kan wachten totdat de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.18 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat, ondanks het verbeterde resultaat van de rijschool in 2023, uit de overgelegde stukken en de toelichting tijdens de hoorzitting niet volgt dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Hoewel het om een overzichtelijke schuld ging en de consument uiteindelijk de gehele vordering heeft voldaan, staat daar tegenover dat de financiële problemen dusdanig ernstig waren, dat de bank de vordering aan een deurwaarder heeft moet overdragen. Daarbij is van belang dat de consument pas in september 2023 de vordering geheel heeft voldaan en er dus pas een zeer korte periode van de bewaartermijn is verstreken. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Het verzoek tot verwijdering komt daarom te vroeg. De consument dient nog enige tijd tegen overkreditering te worden beschermd.

3.19 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de negatieve coderingen, maar kredietverstrekkers hebben er belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen betrekken in hun overweging al dan niet een krediet te verstrekken.

De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de negatieve coderingen dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om na verloop van enige tijd de bank opnieuw te benaderen met een verzoek tot verwijdering. De commissie acht het niet uitgesloten dat de bank, zoals door de bank zelf ook aangegeven, een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat de bank de achterstandscode A in het CKI bij het krediet op naam van de consument moet laten verwijderen, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd;

- beslist dat de bank de datum van de opeisingscode 2 in het CKI moet wijzigen in 3 maart 2023;

- wijst het meer of anders gevorderde 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

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 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 of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)

Algemeen Reglement CKI 1 september 2023

Artikel 12

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

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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

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

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. (...)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:37

3. Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.