Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0224
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 december 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 21 maart 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2011 heeft de bank een doorlopend krediet aan de consument verstrekt. De bank heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2014 heeft de bank een achterstands-code A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. In 2020 heeft de consument 12,5% van het krediet aan de bank terugbetaald en heeft de bank aan de consument finale kwijting verleend voor het restant van 87,5%. Het kwijtingsbedrag was groter dan € 250,-. De bank heeft vervolgens een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. In 2021 vordert de consument primair dat de bank alle BKR-registraties op haar naam verwijdert en subsidiair verkorting van de registratieduur. De commissie is van oordeel dat voldoende is komen vast te staan dat de registraties op naam van de consument technisch juist zijn. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar 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 de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

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

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 18 januari 2007 heeft de bank aan de consument een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 25.000,- verstrekt. Dit krediet (hierna: het krediet) heeft de bank op naam van de consument onder contractnummer [contractnummer] in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

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

2.3 Op 19 augustus 2014 heeft de bank bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.4 Op 20 augustus 2014 heeft de bank bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.5 Op 25 mei 2020 heeft de bank bij Stichting BKR een herstelcode H op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.6 In 2017 zijn partijen overeengekomen dat de consument gedurende drie jaren in maandelijkse termijnen 12,5% van het krediet aan de bank zal terugbetalen tegen finale kwijting van het restant van 87,5%. Het kwijtingsbedrag is groter dan € 250,-.

2.7 De bank heeft het overeengekomen kwijtingsbedrag van de consument ontvangen en op 6 juli 2020 bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI laten plaatsen.

2.8 Op 16 november 2021 heeft de gemachtigde van de consument aan de bank verzocht – kort samengevat – alle registraties op haar naam uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft dit verzoek op 24 november 2021 per e-mail afgewezen.

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

---

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

De klacht en vordering van de consument

2.10 De consument vordert primair dat de bank alle registraties op haar naam (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI van Stichting BKR laat verwijderen. Subsidiair vordert zij verkorting van de duur van de BKR-registraties.

2.11 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registraties onterecht zijn. Daarvoor heeft zij de volgende argumenten aangevoerd:

- De BKR-registraties zijn ontstaan door een zakelijke oorzaak en het krediet is gebruikt voor zakelijke doeleinden. De consument heeft nimmer privéproblemen gehad.
- De situatie die ten grondslag heeft gelegen aan het ontstaan van de BKR-registraties is niet meer aan de orde en de financiële positie van de consument dient als stabiel te worden aangemerkt.
- De kans op herhaling is klein, omdat de consument afscheid heeft genomen van het ondernemerschap en een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd heeft.
- De bank heeft de consument niet goed geïnformeerd dat na betaling van het kwijtingsbedrag de bijzonderheidscode 3 op haar naam nog vijf jaren gehandhaafd zou blijven.
- Zowel voor de consument als voor de financiële sector is er geen reden meer om de BKR-registraties te handhaven in het kader van bescherming.
- Sinds het plaatsen van de werkelijke einddatum is er al ruim een jaar verstreken en heeft de consument geen nieuwe schulden laten ontstaan.
- De consument wordt door de BKR-registraties onevenredig beperkt in haar financiële vrijheid en heeft een groot belang bij verwijdering ervan. Zij heeft haar woning verkocht en zou een gedeelte van de overwaarde willen gebruiken voor haar pensioen. Voor het andere deel zou de consument een hypothecaire geldlening willen afsluiten. Dat zou haar financiële positie ten goede komen in verband met de fiscale voordelen die dat met zich meebrengt. De BKR-registraties belemmeren de consument in het afsluiten van een hypothecaire geldlening.
- De bank heeft geen serieuze belangenafweging gemaakt. Het deugdelijk onderbouwde verwijderingsverzoek van de gemachtigde van de consument bestaat uit tien pagina's, terwijl de afwijzing door de bank uit slechts één alinea bestaat. De bank gaat voorbij aan de subsidiaire vordering van de consument, namelijk het inkorten van de duur van de BKR-registraties.

Het verweer van de bank

2.12 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 deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR of de duur van de BKR-registraties moet verkorten. De commissie is van oordeel dat het antwoord op beide vragen ontkennend is en zal dat hierna toelichten.

Wat is het juridisch kader voor de registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.[2] De bank is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.

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

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene 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.

---

[2] Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevens verwerking, (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.

De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4]

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

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

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank volgens het reglement CKI als zakelijke klant verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is zij verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten te melden en actueel te houden.[5] Ook is de bank verplicht dit te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[6] Een zakelijke klant moet ook een melding bij Stichting BKR maken als deze betaling van het restant van de of de gehele vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[7] Als de zakelijke klant een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij Stichting BKR. Als afboeking plaats-vindt en een consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[8]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.7 Niet in geschil is dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet (de overeenkomst) in het CKI.

3.8 Wat de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 betreft, heeft het volgende te gelden.

---

[4] Artikel 17 lid 1 onder c AVG.
[5] Artikel 10 lid 1 reglement CKI.
[6] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[7] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[8] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument in 2014 niet aan haar betalingsverplichtingen op grond van het krediet heeft voldaan en dat de bank haar in dat verband een vooraankondiging[9] en een opeisingsbrief heeft gestuurd. De argumenten die de consument in deze procedure heeft aangevoerd, richten zich niet tegen deze registraties en de bank heeft kopieën van de desbetreffende documenten overgelegd. Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.9 Wat de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum betreft, is het volgende van belang. Vaststaat dat partijen in 2017 zijn overeengekomen dat de consument 12,5% van het krediet aan de bank zou terugbetalen tegen finale kwijting van het restant van 87,5%. Ook staat vast dat de bank het overeengekomen kwijtingsbedrag van de consument heeft ontvangen en dat dit groter was dan € 250,-. Dat rechtvaardigt naar het oordeel van de commissie de registratie van een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR. Ook deze registraties zijn technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Wat is rechtens na een afweging van de wederzijdse belangen van partijen?

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

3.11 In dat verband heeft de consument het standpunt ingenomen dat zij wordt belemmerd door de BKR-registraties. Zij heeft aangevoerd dat de financiële problemen dateren uit 2014 en met haar bedrijf te maken hadden, niet met haar privésituatie. Nu is de consument financieel stabiel en kredietwaardig. Zij heeft een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd en geen schulden, laat staan problematische schulden. De consument heeft haar woning verkocht met overwaarde en heeft (vanwege haar naderende pensioen) met haar echtgenoot een kleinere woning gekocht om daar met hem te gaan wonen. De BKR-registraties belemmeren de consument om een hypothecaire geldlening af te sluiten en daarom heeft ze de overwaarde gebruikt voor de financiering van de aankoop van de nieuwe woning. De consument had deze overwaarde echter willen gebruiken voor haar pensioen. Zie hetgeen hierover onder 2.10 is opgenomen. In de repliek heeft de consument betoogd dat het gezien haar leeftijd en alles wat zij heeft gedaan om aan haar zakelijke verplichtingen te voldoen niet meer in verhouding is om nu vijf jaren aan banden te worden gelegd.

[9] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.12 Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat niet lichtzinnig kan worden omgegaan met de correctiemogelijkheid op basis van een belangenafweging. De financiële sector en, op macroniveau, de gehele maatschappij heeft er baat bij dat zorgvuldig wordt geregistreerd en dat het CKI een getrouw beeld geeft van de werkelijkheid. Wanneer een registratie technisch juist is kan deze volgens de bank alleen in zeer bijzondere gevallen worden verwijderd. De bank ziet echter geen zwaarwegend belang bij de consument. In de wens van de consument om een hypothecaire geldlening te kunnen afsluiten om haar nieuwe woning te financieren en zo de vrijgekomen overwaarde te kunnen gebruiken als pensioenvoorziening, ziet de bank geen zwaarwegend belang. Het enkele feit dat de consument haar financiën anders had willen inrichten, maakt volgens de bank niet dat de technisch juiste BKR-registraties onredelijk bezwarend zijn. De bank is van mening dat een belangenafweging niet in het voordeel van de consument kan slagen. Wat de subsidiaire vordering van de consument tot inkorting van de vijf-jaarstermijn betreft, is het de bank niet duidelijk waarom deze termijn op dit moment reeds ingekort zou moeten worden.

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

3.14 Voor dat oordeel was van belang dat de bank een fors deel van het krediet heeft kwijtgescholden. De stelling van de consument in dit verband dat de bank haar niet goed heeft geïnformeerd dat na betaling van het kwijtingsbedrag de bijzonderheidscode 3 op haar naam nog vijf jaren in het CKI gehandhaafd zou blijven, kan niet tot een ander oordeel leiden. Dienaangaande constateert de commissie dat dit voldoende duidelijk uit het reglement CKI blijkt. De consument zou er daarom goed aan hebben gedaan als zij het reglement CKI had geraadpleegd alvorens akkoord te gaan met het voorgestelde kwijtingspercentage van 87,5%. Overigens neemt dit niet weg dat de bank, om latere misverstanden te voorkomen, er goed aan had gedaan aan de consument bij het aangaan van de betalingsregeling aan te geven dat er uiteindelijk aan het einde van de betalingsregeling een werkelijke einddatum met een bijzonderheidscode 3 bij Stichting BKR geregistreerd zou worden.

3.15 Het is de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment andere schulden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert.

Ook is er voor de commissie geen aanleiding om aan te nemen dat haar arbeidsovereenkomst op korte termijn zal eindigen, waardoor er nieuwe schulden zouden kunnen ontstaan. De wens van de consument om een hypothecaire geldlening te kunnen afsluiten om op die manier de overwaarde van haar oude woning te verzilveren en te kunnen aanwenden voor haar pensioenvoorziening, is voor de commissie echter onvoldoende zwaarwegend dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Dat de consument met het afsluiten van een hypothecaire geldlening een fiscaal voordeel zou kunnen behalen, maakt het voorgaande niet anders.

3.16 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt. De commissie kan zich echter voorstellen dat de belangenafweging van de bank op een nieuw verzoek van de consument na een periode van bijvoorbeeld drie of drieënhalf jaar na de werkelijke einddatum tot een andere uitkomst zal leiden, indien de consument dan nog steeds in een stabiele financiële situatie verkeert en geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan.

Wat is de conclusie?

3.17 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties op naam van de consument niet uit het CKI van Stichting BKR hoeft te (laten) verwijderen 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 een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

<u>Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)</u>

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.

(…)

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 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.

(…)

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.