Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0775

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

Datum uitspraak	16 oktober 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. Belangenafweging. De bank heeft een aflopend krediet aan de consument verstrekt. De bank heeft dit krediet gemeld bij Stichting BKR. In 2021 heeft de bank in verband met een betalingsachterstand op het krediet een achterstandscode A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. Daarnaast is op de betaalrekening die de consument bij de bank aanhield een ongeoorloofde roodstand ontstaan. In dat verband heeft de bank in 2021 een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR gemeld. Nadat de consument in 2023 het krediet en de roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald, heeft de bank voor het krediet en de roodstand op naam van de consument een werkelijke einddatum bij Stichting BKR gemeld. De consument vordert dat de bank alle BKR-registraties op zijn naam laat verwijderen op grond van een belangenafweging. Tegen de technische juistheid van de registraties heeft hij geen bezwaar gemaakt. Tijdens de procedure bij Kifid laat de bank met terugwerkende kracht een achterstandscode A met betrekking tot de roodstand op naam van de consument bij Stichting BKR registreren. Na een belangenafweging oordeelt de commissie dat de bank geen van de registraties hoeft te laten verwijderen. Daarbij heeft een rol gespeeld dat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument inmiddels stabiel is en dat het nog maar kort geleden is dat hij het krediet en de roodstand volledig aan de bank heeft terugbetaald.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 8 juli 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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 er is gebeurd

2.1 De bank heeft de consument een aflopend krediet (hierna: het krediet) verstrekt. Op 14 maart 2020 heeft de bank het krediet voor een bedrag van € 4.204,- op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.

2.2 Daarnaast hield de consument bij de bank een betaalrekening (hierna: de betaal-rekening) aan. Op de betaalrekening is een ongeoorloofde roodstand ontstaan. De bank heeft deze kredietfaciliteit (hierna: de roodstand) voor € 1.000,- op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.3 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]

2.4 Op 4 januari 2021 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.5 Op 19 mei 2021 heeft de bank met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.6 Op 21 mei 2021 heeft de bank met betrekking tot het krediet bij Stichting BKR een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument in het CKI laten registreren.

2.7 Op 6 juni 2023 heeft de consument de gemachtigde van de bank een e-mail gestuurd. Hierin vraagt hij de gemachtigde – kort weergegeven – de registraties die de bank op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren, te verwijderen.

2.8 Op 23 juni 2023 heeft de consument het krediet en de roodstand volledig aan de bank terugbetaald, waarna de bank op deze datum met betrekking tot het krediet en de roodstand bij Stichting BKR een werkelijke einddatum op naam van de consument in het CKI heeft laten registreren.

2.9 Op 26 juni 2023 heeft de gemachtigde van de bank het verzoek van de consument als weergegeven onder 2.7 schriftelijk afgewezen.

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

2.10 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.

2.11 Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank met betrekking tot de roodstand per 19 mei 2021 alsnog een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI laten registreren.

De klacht en vordering van de consument

2.12 De consument vordert dat de bank 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.

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

a. Door omstandigheden die te maken hadden met het kwijtraken van zijn kinderen, een tweeling, was er voor de consument een situatie van overmacht ontstaan. De consument heeft dit eerder uitgelegd aan de bank.
b. De consument heeft nu naar Nederlandse begrippen een prima inkomen. Hij is nu in vaste dienst als autotechnicus. Komend schooljaar start hij ook met een masteropleiding Automotive Engineering. Na afronding van die opleiding zal zijn inkomen alleen maar stijgen.
c. De BKR-registraties belemmeren de consument. Hij woont weer bij zijn moeder. Door de ouderdom en ziekte van zijn moeder kan zij elk moment komen te overlijden. De consument heeft dan geen huis meer en zal op straat komen te staan. Hij komt na tien jaar nog steeds niet in de buurt van het verkrijgen van een sociale huurwoning en verdient op dit moment net iets te weinig om in aanmerking te komen voor de vrije sector. Door de BKR-registraties kan hij echter geen hypothecaire geldlening krijgen, ondanks dat hij in vaste dienst is.
d. Door de BKR-registraties kan de consument ook geen auto met een flinke korting van zijn werkgever kopen of leasen. Door de BKR-registraties kan hij geen lening krijgen.

Het verweer van de bank

2.14 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 deze zaak over gaat

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

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 (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 de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Nu de technische juistheid van de BKR-registraties tussen partijen niet in geschil is, zal de commissie nu overgaan tot die belangenafweging.

Afweging van de wederzijdse belangen van partijen

3.6 Onder 2.13 is weergegeven wat de consument in dit verband heeft aangevoerd.

3.7 Daartegenover heeft de bank het standpunt ingenomen dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleren boven het belang van de consument bij verwijdering ervan. De bank heeft in dit verband toegelicht dat het CKI een tweeledig doel heeft. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Het CKI dient volgens de bank dus zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector.

3.8 Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan de bank besluiten om de BKR-registraties aan te passen of te verwijderen. De bank is van mening dat in de situatie van de consument geen sprake is van bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de BKR-registraties kunnen rechtvaardigen. De wens van de consument om een hypothecaire geldlening af te sluiten en een financiering voor een auto aan te gaan is volgens de bank begrijpelijk, maar is voor de bank onvoldoende aanleiding om over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties.

3.9 Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. De bewaartermijn moet volgens de bank een minimumduur hebben om werkzaam te zijn. Ook heeft de bank gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR. De bank wijst erop dat daarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is. Volgens de bank is de termijn van vijf jaar heel redelijk en heeft de minister van Financiën aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot kredietregistratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar. De bank is daarnaast van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen. De termijn van vijf jaar is volgens de bank redelijk en zou in principe niet verkort moeten worden.

3.10 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd 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.

3.11 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. Vaststaat dat de bank het krediet en de roodstand ter incassering uit handen heeft gegeven aan de gerechtsdeurwaarder. De bank heeft onbetwist gesteld dat de consument pas tot volledige betaling is overgegaan vlak voordat de gerechtsdeurwaarder een dagvaarding heeft betekend. Het voorgaande weegt bij de belangenafweging van de commissie zwaar mee in het nadeel van de consument.

3.12 Verder is het de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert en dat hij om die reden beschermd zou moeten worden tegen over-kreditering. Tegelijkertijd is voor de commissie niet komen vast te staan dat de consument *structureel* een stabiel inkomen heeft. De consument heeft geen enkele loonstrook in het geding gebracht die tot die conclusie zou moeten leiden en de screenshot van zijn telefoon met de vermelding van enkele loonspecificaties kan zonder verdere onderbouwing, die ontbreekt, ook niet tot dat oordeel leiden. Daar komt bij dat de consument geen inzage heeft gegeven in zijn uitgaven en lasten. Ook is voor de commissie niet komen vast te staan dat hij over spaartegoeden beschikt.

3.13 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat verhuizing voor hem op dit moment zodanig zwaarwegend is dat dat verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie van de consument onhoudbaar is. De commissie constateert dat de consument inmiddels tweeëndertig is en heeft begrip voor zijn wens om te verhuizen en niet langer bij zijn moeder te wonen. Tegelijkertijd is dit naar het oordeel van de commissie geen belang dat zodanig veel gewicht in de schaal legt dat dat de belangenafweging in het voordeel van de consument kan laten uitslaan. Daar komt ten slotte bij dat de consument door reeds nu te verzoeken om verwijdering van de BKR-registraties, naar het oordeel van de commissie onvoldoende besef heeft van de relevantie van zijn betalingsverleden. De consument heeft het krediet en de roodstand weliswaar volledig aan de bank terugbetaald, maar de werkelijke einddatum van het krediet en de roodstand is van 23 juni 2023. Daarmee komt een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties veel te vroeg.

3.14 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt.

De A-codering met terugwerkende kracht is toegestaan

3.15 Bij het voorgaande is de volgende kanttekening op zijn plaats. De bank heeft in haar verweerschrift aangegeven dat zij abusievelijk heeft nagelaten om met betrekking tot de roodstand bij Stichting BKR een achterstandscode A op naam van de consument in het CKI te laten registreren. De bank heeft toegelicht dat zij dat inmiddels met terugwerkende kracht heeft gecorrigeerd. De commissie constateert dat het CKI daarmee gedurende een langere periode geen getrouw beeld van de werkelijkheid heeft gegeven. In lijn met haar uitspraken van 12 juli 2022[5] en 23 september 2022[6] kan deze onzorgvuldigheid van de bank naar het oordeel van de commissie echter niet leiden tot verwijdering van de achterstandscode A, omdat een melding die te laat is gedaan op de voet van het reglement CKI geldig blijft, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.[7] Wel verzoekt de commissie de bank hier in de toekomst alerter op te zijn.

Conclusie

3.16 De conclusie is dat de bank de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. 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 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

[5] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0590.
[6] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0803.
[7] Artikel 11 reglement CKI.

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 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.