Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0997

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. R. Imhof, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Overkreditering. BKR-registraties. De consument heeft in 2005 een Medisch Anticipatie-krediet afgesloten en heeft gesteld dat daarbij sprake was van overkreditering. Uit hoofde daarvan heeft zij verschillende vorderingen ingediend. Ook heeft de consument verwijdering van BKR-registraties gevorderd. De commissie is van oordeel dat de vorderingen uit hoofde van overkreditering verjaard zijn. De bijzonderheidscoderingen in het CKI van BKR moeten wel worden verwijderd.

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, inclusief de aanvulling daarop; 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 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 2005 heeft de consument een Medisch Anticipatie Krediet (MAK) afgesloten bij de bank met een hoofdsom van € 35.000,-. De consument studeerde toen geneeskunde, woonde thuis bij haar moeder en ontving studiefinanciering. Naast de studiefinanciering had de consument geen ander inkomen.

2.2 Op een gegeven moment ontstond een betalingsachterstand op het MAK. In dat kader is in november 2006 het MAK, inclusief de betalingsachterstand, overgesloten naar een Flexibel Krediet. De bank heeft het Flexibel Krediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). 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.

2.3 Op 28 juli 2014 heeft de bank een 1-codering (betalingsregeling) in het CKI geregistreerd. Op 29 september 2015 heeft de bank een 2-codering (opeising) geregistreerd.

2.4 In 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid over het Flexibel Krediet. Volgens de consument was het Flexibel Krediet nietig omdat de bank bij het afsluiten daarvan gerekend had met een fictief inkomen. Ook beklaagde de consument zich over de BKR-registraties. Zij vorderde verwijdering van de BKR-registraties en betaling van een bedrag van € 1.000.000,- te vermeerderen met wettelijke rente over dit bedrag. Die klachten-procedure (hierna: de vorige klachtenprocedure) is afgerond met een uitspraak van de geschillencommissie.

De klacht en vordering

2.5 De consument heeft een klacht ingediend over het MAK. Volgens haar is er sprake van overkreditering omdat de kredietlimiet op basis van een verkeerd maandelijks besteedbaar inkomen is vastgesteld. De bank heeft volgens de consument ten onrechte geen rekening gehouden met haar maandelijkse uitgaven zoals collegegeld, studieboeken, studiemateriaal en maandelijkse levenskosten zoals boodschappen en kleding. Als gevolg van de overkreditering is er volgens de consument sprake geweest van een juridisch ongeldige overeenkomst. Zij stelt dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft, ook omdat zij inadequaat advies en onjuiste informatievoorziening gegeven heeft bij het oversluiten van het MAK naar het Flexibel Krediet.

2.6 De consument vordert dat bevestigd wordt dat sprake was van overkreditering en dat de MAK-overeenkomst als gevolg daarvan ongeldig is. Zij vordert ook dat het nog openstaande bedrag van het Flexibel Krediet wordt afgeschreven en dat de negatieve BKR-registraties worden verwijderd.

2.7 Overkreditering van het MAK heeft volgens de consument gezorgd voor structurele betalingsachterstanden. De oversluiting naar het Flexibel Krediet zorgde voor nog hogere maandlasten, waardoor de betalingsachterstand verder opliep en de BKR-registraties geplaatst werden.

2.8 Ten aanzien van de BKR-registratie heeft de consument verder naar voren gebracht dat zij nu arts in opleiding tot specialist huisarts is en dat zij die specialisatie in september 2024 hoopt af te ronden. Zij wil dan een praktijk starten en zo een positieve bijdrage leveren aan de gezondheidszorg en maatschappij. Een BKR-registratie belemmert haar daar echter in.

Ook belemmeren de BKR-registraties haar in haar wens om een koopwoning te kopen. Een koopwoning is financieel voordeliger voor de consument dan de huidige hoge huurkosten in de vrije huursector. Door de BKR-registraties heeft zij bovendien hoge autoleasekosten en is het niet mogelijk om in het kader van professionele groei en ontwikkeling deel te nemen aan internationale medische conferenties, omdat zij geen creditcard heeft en daardoor geen accommodatie kan reserveren.

2.9 Daarnaast vordert de consument financiële compensatie van € 1.000.000,- voor de afgelopen 15 jaar, waarbij er door oplopende schulden ten gevolge van het MAK sprake is geweest van financiële onzekerheid en chronische blootstelling aan hoge stress met als gevolg gezondheidsschade. De consument heeft hieraan toegevoegd dat zij door die stress in een vicieuze cirkel terechtkwam waarbij zij minder goed in staat was om zorgvuldige financiële beslissingen te nemen. Vanwege de hoge kredietlasten voelde zij zich genoodzaakt om te gaan werken als basisarts (met een hoger salaris) in plaats van meteen te starten met de vervolgopleiding tot specialist (met een lager startsalaris). Als de consument niet was blootgesteld aan de hoge mate van stress, had zij besloten om meteen de vervolgopleiding tot specialist te starten, had zij ongeveer 10 jaar eerder haar opleiding als specialist afgerond en had zij vervolgens nu een hoger salaris. Hierdoor heeft de consument naar haar mening de afgelopen 10 tot 15 jaar inkomstenderving geleden.

Het verweer

2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De klacht is volgens de bank eerder behandeld door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en kan daarom niet opnieuw behandeld worden. Voor zover de klacht wel behandeld wordt, heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat de vordering van de consument verjaard is. Verder heeft de bank gesteld dat geen sprake is van overkreditering en heeft zij de omvang van de vermeende schade betwist.

3. De beoordeling

Welke vragen zijn aan de commissie voorgelegd?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of bij de verstrekking van het MAK sprake was van overkreditering en of de MAK-overeenkomst daardoor juridisch niet bindend is en of de consument recht heeft op schadevergoeding vanwege financiële onzekerheid en stress. Ook is voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet verwijderen. De bank heeft twee verweren gevoerd die de commissie moet beoordelen voordat zij kan overgaan tot een (verdere) beoordeling van de klacht van de consument: het verweer dat de klacht niet behandeld kan worden en het verweer dat de vordering van de consument verjaard is.

De behandelbaarheid van de klacht

3.2 Volgens de bank is de klacht niet behandelbaar, omdat op grond van vraag 3 onder 2 van het reglement een klacht niet behandeld kan worden als die klacht al bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening behandeld is (zie de tekst van de bepaling in de bijlage). De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument over hetzelfde krediet (volgens de bank is het MAK hetzelfde krediet als het Flexibel Krediet) een soortgelijke klacht inzake overkreditering en de BKR-coderingen ingediend heeft. Ook in de vorige klachtenprocedure vorderde de consument een schadevergoeding van € 1.000.000,-, dus de vorderingen in beide klachtenprocedures zijn gelijk. De Geschillencommissie Financiële Dienstverlening heeft op 2 maart 2023 uitspraak gedaan in deze kwestie en geoordeeld dat van overkreditering geen sprake is. Ook heeft de commissie toen de BKR-registraties beoordeeld.

3.3 De commissie onderscheidt twee klachten in de onderhavige procedure: een klacht over overkreditering bij het aangaan van het MAK (met daarbij behorende vorderingen) en een klacht over de BKR-registraties. Hierna komt eerst aan de orde of de klachten over overkreditering behandeld kunnen worden en zo ja, of de vorderingen worden toegewezen. Vervolgens gebeurt hetzelfde ten aanzien van de klacht over de BKR-registraties.

Kan de klacht over overkreditering behandeld worden?

3.4 Tussen partijen staat vast dat de consument in het kader van overkreditering in de vorige klachtenprocedure alleen geklaagd heeft over overkreditering bij de verstrekking van het Flexibel Krediet in 2006 en niet over overkreditering bij de verstrekking van het MAK in 2005. In de uitspraak van de vorige klachtenprocedure is opgenomen:

> *"De commissie stelt voorop dat de consument niet heeft gesteld dat ten aanzien van de verstrekking van het MAK sprake is geweest van overkreditering, dan wel een andere reden waarom de bank dit krediet niet aan de consument had mogen verstrekken. De commissie gaat er dan ook vanuit dat het MAK aan de consument mocht worden verstrekt."*

3.5 Destijds heeft de consument dus niet geklaagd over overkreditering bij het aangaan van het MAK en de commissie heeft die klacht dan ook niet inhoudelijk beoordeeld. Vervolgens heeft de commissie in die uitspraak beoordeeld of bij de verstrekking van het Flexibel Krediet sprake was van overkreditering, omdat de consument daar wel over geklaagd had. In het onderhavige geval heeft de consument gesteld dat het MAK niet verstrekt had mogen worden omdat de bank bij de vaststelling van haar inkomen in 2005 geen rekening zou hebben gehouden met haar lasten. Omdat die klacht in de vorige procedure niet naar voren gebracht en beoordeeld is, kan die nu wel behandeld worden. De bank heeft gesteld dat het MAK en het Flexibel Krediet een en hetzelfde krediet is, maar de verstrekking van het MAK was voor de bank een ander toetsmoment dan de verstrekking van het Flexibel Krediet. Daarom begrijpt de commissie dat de consument de klacht over het MAK nu alsnog ingediend heeft.

Verjaring

3.6 Een vordering tot schadevergoeding verjaart vijf jaar nadat de benadeelde met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden (artikel 3:310 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage). Uit rechtspraak van de Hoge Raad volgt dat onbekendheid met of onzekerheid over de juridische beoordeling van de feiten en omstandigheden die betrekking hebben op de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon, niet aan aanvang van de verjaringstermijn van art. 3:310 lid 1 BW in de weg staat. Dit kan onder omstandigheden anders zijn zolang de benadeelde door een gebrek aan kennis of inzicht niet in staat is om de deugdelijkheid van de prestatie te beoordelen. Bij de beantwoording van de vraag op welk moment de benadeelde voldoende zekerheid heeft verkregen zoals hiervoor bedoeld, kan van belang zijn dat de benadeelde in zijn verhouding tot de aangesproken persoon mocht vertrouwen op diens deskundigheid en dat hij in verband daarmee (nog) geen reden had om te twijfelen aan de deugdelijkheid van diens handelen. Daarbij kan verder van belang zijn dat de aangesproken partij andere, niet in haar risicosfeer liggende, oorzaken voor het opgetreden nadeel heeft genoemd of anderszins aan de benadeelde geruststellende mededelingen heeft gedaan over de door haar verrichte prestatie of het daardoor te verwachten nadeel.[1]

3.7 De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de vordering van de consument verjaard is vanwege het volgende. Reeds bij het oversluiten van het MAK naar het Flexibel Krediet was de consument bekend met de gevolgen van de gesloten leningovereenkomst, de maandelijkse verplichtingen die daaruit voortvloeien en het risico van betalings-achterstanden (er was destijds sprake van betalingsachterstanden). Volgens de bank was de consument vanaf die oversluiting in november 2006 bekend met de werking van de lening en de betaalbaarheid daarvan. Daarom is een vordering tot vergoeding van schade uit hoofde van de betaalbaarheid van de lening volgens de bank vijf jaar na november 2006, dus in november 2011, verjaard. De consument heeft niets ingebracht tegen het beroep van de bank op verjaring.

3.8 De commissie overweegt als volgt over het beroep op verjaring. Omdat de consument vorderingen heeft ingesteld uit hoofde van overkreditering, is het de vraag wanneer zij ervan op de hoogte was dat het krediet niet betaalbaar was, dat zij daardoor schade leed en wie daarvoor aansprakelijk was. Volgens de bank was de consument op het moment dat het MAK werd overgesloten naar het Flexibel Krediet ermee bekend dat het krediet niet betaalbaar zou zijn. De commissie heeft overwogen of de oversluiting naar het Flexibel Krediet gezien kan worden als een geruststellende mededeling van de bank, zoals bedoeld in overweging 3.6. Mogelijk heeft deze oversluiting ervoor gezorgd dat de consument enige tijd gerustgesteld was. De betalingsproblemen waren echter niet weggenomen na de oversluiting naar het Flexibel Krediet.

[1] Gerechtshof 's-Hertogenbosch 3 oktober 2023, ECLI:NL:GHSHE:2023:3195 en Hoge Raad 21 april 2023, ECLI:NL:HR:2023:653.

Voor de commissie staat daardoor vast dat de consument kort na de oversluiting van het krediet en dus in elk geval meer dan vijf jaar vóór het indienen van haar klacht op de hoogte moet zijn geweest van de in haar ogen gebrekkige prestatie van de bank. Dat zij bekend was met de aansprakelijke persoon (de bank), is geen discussiepunt. Verder heeft de consument gesteld dat zij ongeveer 10 tot 15 jaar inkomstenverlies geleden heeft, omdat zij eerst basisarts geworden is vanwege haar financiële positie door het krediet. Met die schade was zij dus gedurende die periode bekend. Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consument de verjaring gestuit heeft. Zelfs indien een ruime termijn gehanteerd wordt, is de verjaringstermijn van vijf jaar verstreken. De schadevergoedingsvorderingen van de consument uit hoofde van overkreditering zijn dan ook verjaard en worden om die reden afgewezen.

Kan de klacht over de BKR-registraties behandeld worden?

3.9 Een BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG) een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 21 AVG bepaalt dat de consument te allen tijde het recht heeft om vanwege haar specifieke situatie bezwaar te maken tegen de verwerking van haar persoonsgegevens. Dit betekent dat de consument het recht behoudt om opnieuw een verzoek te doen tot verwijdering van de BKR-registraties vanwege haar persoonlijke situatie.

3.10 De commissie stelt vast dat de consument kort na de uitspraak in de vorige klachten-procedure haar onderhavige klacht heeft ingediend. De consument mag echter meermaals een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties indienen.[2] Bovendien heeft de consument in de huidige procedure kenbaar gemaakt wat haar persoonlijke belang is bij verwijdering van de BKR-registraties. In de vorige klachtenprocedure had zij dat niet gedaan. De commissie zal de klacht over de BKR-registraties dan ook beoordelen aan de hand van een belangenafweging.

3.11 In de vorige procedure heeft de consument ook gesteld dat de BKR-registraties foutief waren, omdat het Flexibel Krediet nietig en frauduleus was. De consument heeft nu weer gesteld dat de BKR-registraties helemaal niet geplaatst mochten worden. Voor de goede orde merkt de commissie op dat het in beide klachtprocedures gaat om de coderingen op het Flexibel Krediet. In de vorige klachtenprocedure heeft de commissie vastgesteld dat de coderingen 1 en 2 technisch juist geplaatst zijn. De klacht over de technische juistheid van de coderingen (mocht de bank de coderingen plaatsen?) zal dan ook niet opnieuw worden beoordeeld.

[2] Zie ook Hoge Raad 15 september 2023, ECLI:NL:HR:2023:1216, overweging 3.5.2. Dit arrest en andere overheidsrechtspraak is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.12 In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.[3]

3.13 Zoals hiervoor benoemd, heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens (artikel 21 lid 1 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

De belangenafweging

3.14 Omdat de consument haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties duidelijk gemaakt heeft (zie overweging 2.8), is het aan de bank om belangen aan te voeren die zwaarder wegen dan de belangen van de consument, op grond waarvan de BKR-registraties gehandhaafd moeten blijven. Dat heeft de bank niet gedaan, ondanks expliciet verzoek daartoe van de commissie in de brief van 14 juni 2023. De bank heeft slechts naar voren gebracht dat de codering 1 al verwijderd is en ten aanzien van de codering 2 heeft de bank gesteld dat de klacht daarover niet behandeld kan worden. De bank heeft geen inhoudelijk verweer gevoerd.

3.15 Omdat de commissie niet heeft kunnen vaststellen welk belang de bank heeft bij behoud van de registraties, kan zij ook niet oordelen dat het belang van de bank zwaarder weegt dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Daar komt bij dat de coderingen reeds jaren geleden geplaatst zijn en dat ook in geval van lopende kredietovereenkomsten na een belangenafweging geoordeeld kan worden dat de registratie verwijderd moet worden (artikel 14 lid 6 en 10 onder b CKI reglement, zie de bijlage). Als de code 1 inderdaad verwijderd is, moet die verwijderd blijven en anders dient die registratie alsnog verwijderd te worden. Ook de code 2 moet verwijderd worden.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen twee weken na de dag waarop deze beslissing aan partijen is verstuurd, in het CKI de bijzonderheidscodes op naam van de consument laat verwijderen.

Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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 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

Deze bijlage bevat relevante bepalingen uit het Reglement CKI 2022, het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022 het Burgerlijk Wetboek en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Reglement CKI 2022

Artikel 10

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

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 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

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 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

(...)

6. Bijzonderheidscoderingen op lopende overeenkomsten, waarbij geen sprake is van een op de achterstand betrekking hebbende actuele herstelmelding, worden vijf (5) jaar na de reglementaire registratiedatum van de betreffende bijzonderheidscode ter beoordeling aan de zakelijke klant voorgelegd.

(...)

10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij sprake is van:

(...)

b een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;

(...)

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.

Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022

3. In welke situaties behandelt Kifid een klacht van een consument niet?

(...)

2. Uw klacht is al bij ons in behandeling of is al bij ons in behandeling geweest. Of bij een voorganger van Kifid, bij een arbiter of bij een bindend adviseur.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:310

1. Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.

(...)

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)
Artikel 4 Definities

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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

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:

(...)

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;

(...)

Artikel 21 Recht van bezwaar

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.

(...)