



REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE BKR
Oktober 2013



Uitgave: Bureau Krediet Registratie
Dodewaardlaan 1
4006 EA Tiel
Tekst: Afdeling Juridische Zaken
Lay out: Afdeling Relatiemanagement
Ingangsdatum: 1 oktober 2013



REGLEMENT GESCHILLENCOMMISSIE BKR



BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In dit reglement wordt verstaan onder:

Betrokkene

Een natuurlijke persoon waarop een door de stichting verwerkt persoonsgegeven betrekking heeft.

BKR

Stichting Bureau Krediet Registratie, gevestigd te Tiel.

BKR Reglementering

De statuten en het Algemeen Reglement van BKR.

College bescherming persoonsgegevens

Het College als bedoeld in artikel 51 van de Wet bescherming persoonsgegevens.

Deelnemer

De deelnemer als bedoeld in artikel 5 van de statuten van BKR.

Derde

Ieder, niet zijnde de betrokkene, de stichting, de deelnemer of enig persoon die onder rechtstreeks gezag van de stichting of de deelnemer gemachtigd is persoonsgegevens te verwerken.

Directie

De Directie van de Stichting als bedoeld in artikel 12 van de statuten.

Geschillencommissie

De Geschillencommissie Bureau Krediet Registratie (BKR).

Persoonsgegeven

Elk gegeven betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon.

Privacygeschil

Het geschil tussen BKR en/of een deelnemer enerzijds en een betrokkene anderzijds, dat betrekking heeft op de niet-naleving door BKR en/of de deelnemer van één of meerdere bepalingen van de BKR Reglementering.

Raad van commissarissen

De raad van commissarissen zoals bedoeld in artikel 10 van de statuten BKR.

Reglement

Het Reglement Geschillencommissie BKR.



Artikel 2

De Geschillencommissie heeft tot taak de beslechting van Privacygeschillen. Zij doet dit door in een door betrokkene voor haar aanhangig gemaakt geschil conform de bepalingen van dit Reglement een voor partijen bindende uitspraak te doen. Waar hierna in dit Reglement wordt gesproken over geschillen wordt bedoeld op Privacygeschillen.



SAMENSTELLING GESCHILLENCOMMISSIE

Artikel 3

- 1 De Geschillencommissie bestaat uit een door de Raad van Commissarissen te bepalen aantal leden met een minimum van drie, waaronder een door de Raad van Commissarissen aan te wijzen (plaatsvervangend) voorzitter. De voorzitter en plaatsvervangend voorzitter dienen meester in de rechten te zijn.
- 2 Tot lid van de Geschillencommissie kunnen uitsluitend worden benoemd personen die niet als commissaris, toezichthouder, bestuurder, grootaandeelhouder, werknemer of in enig andere vergelijkbare functie aan een deelnemer of BKR zijn verbonden. Voor zover het de (plaatsvervangend) voorzitter betreft geldt bovendien de eis dat hij/zij in de drie jaren voorafgaande aan de benoeming niet aan een zodanige instelling verbonden is geweest.
- 3 Alle leden van de Geschillencommissie worden door de president van de Arrondissementsrechtbank te Amsterdam op voordracht van de raad van commissarissen benoemd. Benoeming geschiedt voor een periode van drie jaar. Herbenoeming is mogelijk.
- 4 Degene die de leeftijd van 75 jaren heeft bereikt komt niet voor benoeming of herbenoeming in aanmerking.



Artikel 4

- 1 Aan de Geschillencommissie wordt door de Directie in overleg met de voorzitter van de Geschillencommissie een jurist als secretaris toegevoegd. Zonodig kan een plaatsvervangend secretaris worden toegevoegd.
- 2 De secretaris van de Geschillencommissie wordt door de Directie benoemd voor een periode van 1 jaar, tenzij anders overeengekomen. Een secretaris kan worden herbenoemd.
- 3 Tussen BKR en de secretaris kan een schriftelijke overeenkomst van opdracht worden gesloten.



Artikel 5

De Geschillencommissie verklaart de klacht niet ontvankelijk indien:

- a over hetzelfde geschil een geding aanhangig is (of is geweest) bij of reeds een uitspraak is gedaan door een rechter, een rechterlijk college, een commissie van scheidslieden of een daarmee vergelijkbare instantie;
- b het een geschil betreft voor zover ter beslechting ervan een buitengerechtelijke commissie of een specifieke commissie van scheidslieden bestaat;
- c ter zake het geschil Betrokkene een vergoeding vordert van immateriële schade;
- d ter zake het geschil Betrokkene een vergoeding van materiële schade vordert welke een bedrag ad € 2.270,- te boven gaat tenzij de wederpartij (BKR en/of de Deelnemer) schriftelijk heeft/hebben ingestemd met de behandeling door de Geschillencommissie.



ONTVANKELIJKHEID

Artikel 6

- 1 Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, indien Betrokkene het geschil vooraf reeds aan BKR en/of de Deelnemer heeft voorgelegd.
- 2 Indien uit de ingediende klacht niet blijkt dat het geschil, conform artikel 6.1 aan BKR en/of de Deelnemer is voorgelegd, dan zal de secretaris Betrokkene verzoeken dit alsnog te doen, dan wel Betrokkene verzoeken de schriftelijke bescheiden te overleggen waaruit blijkt dat wel aan artikel 6.1 is voldaan.
- 3 Binnen twaalf maanden nadat Betrokkene kennis heeft genomen, of redelijkerwijze kennis had kunnen nemen, van het doen of nalaten van BKR en/of de Deelnemer, hetwelk tot het geschil aanleiding heeft gegeven, dient Betrokkene bij BKR en/of Deelnemer ter zake een klacht aanhangig te maken. Indien de klacht niet binnen deze termijn bij BKR en/of de Deelnemer aanhangig is gemaakt, wordt het geschil niet door de Geschillencommissie in behandeling genomen.
- 4 De Geschillencommissie neemt een klacht in behandeling nadat BKR en/of de Deelnemer een schriftelijke uitspraak heeft/hebben gedaan, inhoudende het niet voldoen aan het verzoek of een gedeelte van het verzoek van Betrokkene, en betrokkene binnen twee maanden nadien een klacht bij de Geschillencommissie aanhangig heeft gemaakt. BKR en/of de Deelnemer zijn verplicht om de Betrokkene te wijzen op de mogelijkheid om binnen twee maanden bij de Geschillencommissie een klacht in te dienen.
- 5 Indien de klacht door BKR en/of de Deelnemer niet binnen vier weken is behandeld, dan wordt de klacht geacht niet tot het gewenste resultaat te hebben geleid. Ook in dat geval dient Betrokkene binnen twee maanden na het verlopen van genoemde termijn een klacht bij de Geschillencommissie aanhangig te maken.
- 6 De Geschillencommissie kan besluiten een geschil in behandeling te nemen, indien Betrokkene ter zake van de niet naleving van de in dit artikel genoemde termijn(en) naar het oordeel van de Geschillencommissie zich op overmacht kan beroepen.
- 7 Het in behandeling zijn van een geschil bij het College bescherming persoonsgegevens is niet van invloed op de ontvankelijkheid. De Geschillencommissie kan besluiten om de behandeling van het geschil op te schorten.



Artikel 7

Indien tijdens de behandeling van een geschil blijkt dat het geschil niet door of niet jegens de juiste partij aanhangig is gemaakt, verklaart de Geschillencommissie de Betrokkene die het geschil aanhangig heeft gemaakt niet ontvankelijk. In het laatste geval kan het geschil door Betrokkene, zonder dat dit voor hem opnieuw kosten met zich meebrengt, opnieuw aanhangig worden gemaakt, mits niet later dan twee weken na verzending van de beslissing, inhoudende de niet-ontvankelijkheidsverklaring.



Artikel 8

- 1 De klacht dient schriftelijk bij de Geschillencommissie aanhangig te worden gemaakt onder overlegging van de volgende informatie: de namen en adressen van de desbetreffende partijen bij het geschil, een nauwkeurige beschrijving van het geschil, de eventuele schade alsmede de vordering. Hierbij dienen gevoegd te worden afschriften van stukken die voor de beoordeling van belang kunnen zijn. De secretaris kan naast de aanvulling als bedoeld in artikel 6.2, aanvulling van de uiteenzetting verzoeken, indien dit in het belang van een goede behandeling wenselijk voorkomt.
- 2 De secretaris bevestigt schriftelijk de ontvangst van het klaagschrift en verstrekt de Betrokkene een acceptatieformulier waarin een akte van compromis is opgenomen, op grond waarvan partijen overeenkomen dat het geschil zal worden beslecht door de Geschillencommissie onder toepassing van dit reglement.
- 3 De Betrokkene dient, bij een vordering tot schadevergoeding alsmede bij een verzoek om een uitspraak betreffende de correctheid van het gedrag van BKR en/of de Deelnemer, op het acceptatieformulier de hoogte van de geleden schade aan te geven, welke schade, onverminderd het bepaalde in artikel 5 punt d, het bedrag van € 2.270,- niet mag overschrijden, noch mede mag bestaan uit immateriële schade.
- 4 Door ondertekening van het acceptatieformulier verklaart Betrokkene dit reglement alsmede de uitspraak van de Geschillencommissie als bindend te accepteren. Tevens verklaart de betrokkene, in het geval van een vordering tot schadevergoeding alsmede bij een verzoek om een uitspraak betreffende de correctheid van het gedrag van BKR en/of de Deelnemer, uit hoofde van het onderhavige geschil geen verdere aanspraak, dan door hem per acceptatieformulier opgegeven, te hebben op BKR en/of de Deelnemer tezamen, en derhalve onvoorwaardelijk van het mogelijk meerdere afstand te hebben gedaan.



Artikel 9

- 1 Op verzoek van de secretaris dient degene die een geschil aanhangig heeft gemaakt, een bedrag van € 50 over te maken op een door de secretaris aangegeven bank- of girorekening.
- 2 De Betrokkene heeft recht op restitutie van de bijdrage als bedoeld in lid 1, indien:
 - a. de Voorzitter dit bepaalt op grond van artikel 12 lid 1 van dit Reglement;
 - b. de Geschillencommissie dit bepaalt in haar uitspraak;
 - c. de Deelnemer vrijwillig aan het verzoek tot wijziging van de Persoonsgegevens voldoet zonder dat sprake is van een daartoe strekkende beslissing van de Voorzitter of de Geschillencommissie.



Artikel 10

Indien Betrokkene niet binnen één maand na een daartoe strekkend verzoek voldoet aan het bepaalde in de artikelen 8 en 9 wordt hij geacht zijn verzoek tot behandeling van het geschil te hebben ingetrokken en wordt het geschil niet in behandeling genomen. De Geschillencommissie kan de termijn met één maand verlengen.



BEHANDELING

Artikel 11

- 1 De Geschillencommissie stelt partijen schriftelijk in kennis van het in behandeling nemen van het geschil onder toezending van een afschrift van het klaagschrift met eventuele bijlagen, waarna BKR en/of de Deelnemer(s) gedurende één maand in de gelegenheid wordt/worden gesteld de Geschillencommissie schriftelijk haar standpunt ter zake van het geschil te doen toekomen. De Geschillencommissie kan de termijn met één maand verlengen.
- 2 Het in het eerste lid bedoelde standpunt wordt door de Geschillencommissie in afschrift aan Betrokkene toegezonden, die daarop binnen één maand schriftelijk een inhoudelijk weerwoord bij de Geschillencommissie kan indienen of schriftelijk mededeelt af te zien van het indienen van een inhoudelijk weerwoord. Een afschrift daarvan wordt aan BKR en/of de deelnemer(s) toegezonden. De Geschillencommissie kan de termijn met één maand verlengen.
- 3 Indien de Voorzitter op grond van artikel 12 lid 1 van dit Reglement de klacht gegrond acht, worden BKR en/of de Deelnemer in de gelegenheid gesteld binnen één maand na mededeling daarvan schriftelijk een inhoudelijk weerwoord bij de Voorzitter in te dienen.
- 4 Partijen kunnen verklaringen van getuigen en deskundigen overleggen gelijktijdig met de door hen ingediende stukken. Ook hiervan wordt door de Geschillencommissie een afschrift aan de wederpartij verstrekt.
- 5 Desgewenst is BKR gerechtigd de desbetreffende Deelnemer(s) in vrijwaring op te roepen.



Artikel 12

- 1 De voorzitter of plaatsvervangend voorzitter van de Geschillencommissie kan, ingeval Betrokkene in zijn geschil kennelijk niet ontvankelijk is de Geschillencommissie onbevoegd is om het geschil in behandeling te nemen, indien het geschil kennelijk gegrond of ongegrond is, een beslissing nemen onder vermelding van de gronden die tot deze beslissing hebben geleid.
- 2 De Betrokkene, de Deelnemer en BKR, voor zover BKR partij is bij het geschil en/of het de uitleg van het Algemeen Reglement BKR betreft, zijn bevoegd om binnen 14 dagen na datum van de beslissing als bedoeld in het eerste lid, schriftelijk beroep aan te tekenen bij de Geschillencommissie. Het tijdig instellen van het beroep kan ertoe leiden dat het geschil alsnog ter zitting van de Geschillencommissie wordt behandeld.



Artikel 13

- 1 Ter behandeling van een geschil wordt een commissie van drie leden samengesteld, waaronder een (plaatsvervangend) voorzitter.
- 2 De Geschillencommissie roept partijen op om ter mondelinge behandeling van de zaak te verschijnen en bepaalt daartoe dag, uur en plaats. Op eensluidend verzoek van alle betrokken partijen kan de Geschillencommissie desgewenst besluiten tot schriftelijke afdoening van het geschil.
- 3 De secretaris stelt partijen in kennis van de samenstelling van de Geschillencommissie.
- 4 Partijen hebben het recht zich bij het aanhangig maken en de behandeling van het geschil door derden te laten bijstaan of vertegenwoordigen.
- 5 Bij de mondelinge behandeling van het geschil dienen de Betrokkene die de klacht aanhangig heeft gemaakt en de Deelnemer aanwezig te zijn. BKR is alleen bij de behandeling van een klacht aanwezig voor zover de klacht zich tegen BKR zelf richt.
- 6 De Geschillencommissie kan partijen op hun verzoek toestaan getuigen of deskundigen mee te nemen en te doen horen. De namen en adressen dienen uiterlijk één week voor de zitting van de Geschillencommissie aan haar te zijn opgegeven.



Artikel 14

- 1 Partijen zijn verplicht de Geschillencommissie zodanige inlichtingen te verstrekken als zij verlangt.
- 2 De Geschillencommissie is bevoegd deskundigen te benoemen en voorts kan zij het medebrengen van getuigen en van boeken en bescheiden, alsmede een onderzoek van boeken en bescheiden door een door haar daartoe aan te wijzen registeraccountant verlangen. Het staat de Geschillencommissie vrij aan het niet voldoen door een partij aan haar verlangen als hiervoor bedoeld de gevolgtrekking te verbinden welke haar geraden zal voorkomen.
- 3 De Geschillencommissie is bevoegd om derden, die geen partij zijn bij het geschil maar gezien hun uitzonderlijke positie of kennis daarop wel nadrukkelijk invloed hebben gehad, op te roepen om bij de mondelinge behandeling aanwezig te zijn, dan wel te verzoeken om de Geschillencommissie van een schriftelijke reactie te voorzien.



Artikel 15

Het geschil kan tot uiterlijk één week voor de mondelinge behandeling van de klacht bij de Geschillencommissie schriftelijk worden ingetrokken, mits met schriftelijke instemming van betrokken partijen.



UITSPRAAK

Artikel 16

- 1 De Geschillencommissie beslist met meerderheid van stemmen, uitgezonderd in de gevallen als bedoeld in artikel 12, waarbij de voorzitter of plaatsvervangend voorzitter de beslissing neemt. De uitspraak wordt door de (plaatsvervangend) voorzitter en (plaatsvervangend) secretaris ondertekend en schriftelijk aan partijen medegedeeld, zo mogelijk binnen twee maanden na de mondelinge behandeling van het geschil.
- 2 De uitspraak bevat, naast de beslissing, in elk geval:
 - a de namen van de (plaatsvervangend) voorzitter, leden en (plaatsvervangend) secretaris van de Geschillencommissie;
 - b de namen en woonplaatsen van partijen;
 - c de dagtekening van de uitspraak;
 - d de gronden voor de gegeven beslissing;
 - e. de termijn waarbinnen de Deelnemer opvolging dient te geven aan de beslissing van de Geschillencommissie, indien de Deelnemer geheel of gedeeltelijk in het ongelijk wordt gesteld.
- 3 De uitspraak van de voorzitter of de Geschillencommissie bindt de Betrokkene, de Deelnemer en BKR.



Artikel 17

De door partijen ter zake van het geschil gemaakte kosten komen voor eigen rekening, tenzij de Geschillencommissie in bijzondere gevallen anders bepaalt. In een zodanig geval komen voor vergoeding door de in het ongelijk gestelde partij slechts in aanmerking de door de wederpartij naar het oordeel van de Geschillencommissie in redelijkheid gemaakte kosten.



Artikel 18

De Geschillencommissie doet uitspraak conform artikel 19 van dit reglement. Iedere uitspraak van de Geschillencommissie zal in overeenstemming zijn met de bepalingen van de BKR Reglementering alsmede van dit reglement. Iedere uitspraak van de Geschillencommissie wordt naar redelijkheid en billijkheid genomen, overeenkomstig het elders in dit reglement bepaalde.



Artikel 19

De uitspraak van de Geschillencommissie houdt een beslissing in:

- a betreffende de bevoegdheid van de Geschillencommissie; en/of
- b betreffende de ontvankelijkheid van de klacht; en/of
- c betreffende het geheel of gedeeltelijk (on)gegrond zijn van de klacht; en of
- d tot naleving door BKR en/of de Deelnemer van het Algemeen Reglement BKR; en/of
- e omtrent de correctheid van het handelen van BKR en/of de Deelnemer, indien voldaan is aan de vereisten van artikel 8 lid 3 en artikel 8 lid 4; en/of
- f tot vergoeding van geleden materiële schade met een maximum van € 2.270,-, indien voldaan is aan de vereisten van artikel 8 lid 3 en artikel 8 lid 4; en/of
- g omtrent de correctheid van het handelen van BKR en/of de Deelnemer en/of tot vergoeding van geleden materiële schade in het geval bedoeld in artikel 5 punt d; en/of
- h de opdracht tot verwijdering van (een deel van de) registratie in CKI; en/of
- i een toerekening van kosten conform artikel 17.



GEHEIMHOUDING, WRAKING EN VERSCHONING

Artikel 20

Een ieder die op welke wijze dan ook betrokken is bij de werkzaamheden van de Geschillencommissie is geheimhouding verplicht ten aanzien van alle gegevens betreffende partijen en/of hun bedrijfsaangelegenheden die hun bij de behandeling van het geschil ter kennis zijn gekomen.



Artikel 21

- 1 Een lid van de Geschillencommissie kan door één of door beide partijen worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden bemoeilijken.
- 2 De overige leden van de Geschillencommissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn.
- 3 Een lid van de Geschillencommissie kan zich ter zake van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen, indien de overige leden van de Geschillencommissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de feiten of omstandigheden als bedoeld in het eerste lid zich te zijnen aanzien voordoen.
- 4 Ingeval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de Geschillencommissie.
- 5 De beslissing als bedoeld in het tweede lid wordt aan partijen meegedeeld, alsmede, indien van toepassing, de naam van degene die de plaats van de gewraakte zal innemen. Het vorenstaande is van overeenkomstige toepassing in de gevallen als bedoeld in het derde lid.



SLOTBEPALINGEN

Artikel 22

Bindende uitspraken van de Geschillencommissie kunnen worden gepubliceerd op de website van BKR, mits de anonimiteit van Betrokkene en Deelnemer gewaarborgd is. Slechts ingeval van een zwaarwegende reden blijft op verzoek van één der partijen publicatie achterwege. Een dergelijk verzoek vindt plaats binnen twee weken na verzenddatum van de uitspraak.

Artikel 23

In alle gevallen waarin dit Reglement niet voorziet, beslist de Geschillencommissie met inachtneming van eisen van redelijkheid en billijkheid.

Artikel 24

Dit Reglement kan worden geraadpleegd via de website van BKR.

Artikel 25

- 1 Dit Reglement vervangt het 'Reglement Geschillencommissie BKR' de dato 1 juli 2012 en is vastgesteld tijdens de vergadering van de Raad van Commissarissen de dato 27 september 2013. Dit Reglement treedt in werking op 1 oktober 2013. Voor zover niet anders vermeld in dit Reglement, blijven de eerder vastgestelde Reglementen van de Geschillencommissie van BKR tot de datum van wijziging van toepassing.
- 2 Dit Reglement kan worden aangehaald als 'Reglement Geschillencommissie BKR'.