Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0628

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het Algemeen Reglement CKI

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument stelt een zwaarwegend belang te hebben bij de verwijdering van de BKR-registraties in het CKI. De openstaande schuld is in januari 2023 door de bank verrekend met het positief saldo op de betaalrekening van de consument nadat hij had verzocht om een regeling. De commissie is van oordeel dat op dit moment het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. Het is de commissie onder meer onvoldoende gebleken dat de consument structureel financieel stabiel is en een goede betalingsmoraliteit heeft, aangezien de consument zijn schuld bij bank onnodig lang open heeft laten staan. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw D.X. Sürmeli (rechtspraktijk Surmeli).

1.3 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.

1.4 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 2012 is de consument met de bank een doorlopend krediet (Studentenkrediet) aangegaan. Het krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: 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 van deze uitspraak opgenomen.

2.2 Eind 2014 is op het doorlopend krediet van de consument een ongeoorloofde betalingsachterstand ontstaan. Op 24 december 2014 heeft de bank de consument per brief aangekondigd dat de betalingsachterstand bij het BKR zou worden gemeld als hij niet op tijd zou betalen. Op 1 januari 2015 heeft de bank een achterstandsmelding gedaan bij het CKI. Op 13 januari 2015 heeft de bank de consument per brief in gebreke gesteld. Op 19 januari 2015 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij het krediet opzegt en de openstaande schuld van € 2.806,51 opeist. Diezelfde dag heeft de bank bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen. Vervolgens heeft de bank op 21 januari 2015 de vordering intern afgeboekt en de bijzonderheidscode 3 in het CKI laten plaatsen. De consument heeft niet op de brieven van de bank gereageerd.

2.3 De bank heeft op enig moment haar vordering op de consument overgedragen aan een incassobureau. Op 9 december 2015 is het incassobureau geïnformeerd dat de consument onder beschermingsbewind was geplaatst per 30 oktober 2015. Er zijn daarna geen betalingen verricht ten aanzien van de openstaande vordering en de bank en deurwaarder ontvingen geen nadere berichten van de bewindvoerder. Op 18 mei 2021 is er nog een sommatie-exploot gestuurd aan het adres van de bewindvoerder vanwege de openstaande vordering. Op dit exploot is nooit gereageerd.

2.4 Op 18 augustus 2022 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank verzocht de registraties bij BKR te verwijderen. Mede omdat er op dat moment nog altijd sprake was van een opstaande vordering is dit verzoek door de bank afgewezen. Op 3 januari 2023 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank verzocht om een regeling te treffen tot betaling van een bedrag van € 2.500,-, onder de voorwaarde dat de bijzonderheidscode 3 verwijderd zou worden. Diezelfde dag heeft de bank de vertegenwoordiger van de consument geïnformeerd dat er voldoende saldo op de betaalrekening van de consument stond om te verrekenen met de openstaande vordering van € 3.740,11. De bank heeft gebruik gemaakt van haar verrekenings-bevoegdheid, waarna zij bijzonderheidscode 3 uit het CKI heeft laten verwijderen en per 3 januari 2023 de werkelijke einddatum heeft geregistreerd.

2.5 Op 10 januari 2023 heeft de vertegenwoordiger van de consument de bank verzocht om een belangenafweging te maken voor de verwijdering van de overige BKR-registraties. Op 20 januari 2023 heeft de bank de vertegenwoordiger van de consument geïnformeerd dat er een zwaarwegend belang bestaat bij het behoud van de BKR-registraties.

De klacht en vordering

2.6 De consument verzoekt de bank om verwijdering van de BKR-registraties. De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn, gelet op zijn persoonlijke belangen en omstandigheden. Hiertoe voert de consument het volgende aan:

- De consument is de lening bij de bank als 19-jarige aangegaan voor de aanschaf van schoolspullen. De consument was zich vanwege zijn leeftijd niet bewust van de gevolgen van de lening. Omdat de consument afwisselend bij zijn oma en moeder woonde had hij geen overzicht van de brieven die hij van de bank ontving. Daarnaast heeft de consument nooit gebruik gemaakt van internet-bankieren.

- De consument werd onverwachts op 22-jarige leeftijd vader en voelde zich genoodzaakt om zijn kind financieel voorrang te geven. Hierdoor kon hij de openstaande schuld van – destijds – € 2.500,- niet voldoen.

- De consument had een bewindvoerder die zijn taken niet goed uitvoerde waardoor schulden verder opliepen. De bewindvoerder is in 2016 ontslagen door de rechtbank. Het klopt dat ten tijde van het indienen van de klacht bij Kifid er nog een vordering openstond bij een andere geldverstrekker. Deze geldverstrekker heeft ook een achterstand en bijzonderheidscode 2 en bijzonderheidscode 3 genoteerd bij BKR. Er is een betalingsregeling getroffen met deze geldverstrekker. Vanwege een grote investering in zijn bedrijf heeft de consument ervoor gekozen de vordering in termijnen af te betalen en niet ineens.

- De consument heeft in 2018 zijn diploma gehaald, waarna hij is gaan werken als fulltime zzp'er. Gemiddeld genereerde de consument een inkomen van € 9.100,- per maand en met dat geld heeft hij in 2022 een bemiddelingsbureau opgericht. De consument huurt een pand om zijn werkzaamheden te verrichten. Als hij een eigen woning heeft, kan hij thuis werkzaam zijn en zullen zijn maandelijkse kosten dalen.

- De consument heeft meerdere redenen om (snel) een woning te willen kopen. De consument verblijft op een kleine kamer bij zijn moeder, omdat hij in een scheiding ligt met zijn voormalige partner.

De kinderen van de consument slapen op de bank wanneer zij bij hem zijn. De consument heeft bij zijn moeder weinig privacy. Daarnaast heeft de consument een nieuwe partner die ook twee kinderen heeft. De consument wil met haar en hun kinderen samenwonen. Een huurwoning is zeer moeilijk te verkrijgen en zeker met een BKR-registratie. De huurstijgingen zijn bovendien fors bij een particuliere huurwoning. De consument komt niet in aanmerking voor een sociale huurwoning vanwege zijn hoge inkomen. Als startende directeur grootaandeelhouder maken veel banken wel een uitzondering door de hypotheekaanvraag op een andere manier te beoordelen.

- De consument hoeft niet beschermd te worden voor overkreditering en problematische schuldsituaties in de toekomst, omdat hij sinds het afronden van zijn opleiding voldoende inkomen heeft. Daarnaast werkt de consument in de zorg, waardoor hij altijd werk heeft.

- De consument wil verstandig zijn en maakt daarom gebruik van betalings-regelingen die hem niks kosten. Dat betekent niet dat de consument niet financieel stabiel is. Dat er nog sprake is van een andere BKR-registratie betekent niet dat de bank daarom de onderhavige BKR-registratie moet laten staan. De consument zal ook bij de andere BKR-registratie voor de verwijdering een beroep doen op proportionaliteit en subsidiariteit.

- De consument heeft pas in januari 2023 de vordering van de bank betaald, omdat hij zich niet bewust was van een BKR-registratie. Dit kwam onder meer door de bewindvoering en uithuisplaatsing. De consument ontdekte de BKR-registratie nadat hij met een adviseur sprak die een BKR-controle deed.

Het verweer

2.7 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 het om gaat

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de BKR-registraties op de naam van de consument vroegtijdig moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties op dit moment niet verwijderd dienen te worden. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

De technische juistheid van de registraties

3.2 Ingevolge artikel 39 van het Reglement CKI is de bank verplicht om de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen, van te voren te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij BKR (het versturen van een zogenaamde "vooraankondiging"). De bank heeft op 24 december 2014 een vooraankondiging gestuurd naar het bij haar bekende adres van de consument. Door de consument wordt niet betwist dat deze vooraankondiging verstuurd en/of ontvangen is. De consument stelt wel dat hij, doordat hij afwisselend bij zijn oma en moeder woonde, geen overzicht had van de brieven die hij ontving van de bank. Dit is echter een omstandigheid die voor rekening en risico van de consument komt. De registratie van de achterstand (A) is dan ook technisch juist.

3.3 Voor de registratie van een bijzonderheidcodering is geen vooraankondiging vereist (zie artikel 13 lid 4 van het Algemeen Reglement CKI). Nu er sprake is geweest van een opeising van het uitstaande kredietsaldo is de registratie van de bijzonderheids-codering 2 technisch juist.

Het juridisch kader voor de registraties in het BKR

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

3.5 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4, onder 1 en 2, AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als tenminste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (hier: de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.6 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG 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.

3.7 De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.

3.8 Nu de consument op grond van artikel 21 lid 1 AVG te allen tijde het recht heeft om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens, kan de consument opnieuw om een belangenafweging vragen en is zijn klacht op dit onderdeel behandelbaar. Voor zover de consument ook zou klagen over de technische juistheid van de registraties, zou dat onderdeel van de klacht niet behandelbaar zijn, op grond van artikel 2.1. onder (a) van het reglement. De technische juistheid van de registraties wordt door de consument echter niet betwist en is dan ook geen onderdeel van de klacht.

De afweging van de belangen van de consument en de bank

3.9 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overweging 2.6.

3.10 De bank heeft ter onderbouwing van haar belang voor het behoud van de BKR-registraties aangevoerd dat deze bedoeld zijn om zowel de consument als de financiële sector te beschermen. Daarbij heeft de bank toegelicht dat niet voldoende is gebleken van financiële stabiliteit en een juiste betalingsmoraliteit. De consument heeft in 2014 een vordering laten ontstaan en hier vervolgens niet meer naar om gekeken, ook niet toen hij naar eigen zeggen over een goed inkomen beschikte. De consument had al eerder over een einddatum kunnen beschikken, maar hij heeft nagelaten contact op te nemen met de bank. Bovendien heeft de consument op 3 januari 2023 gevraagd om een regeling, terwijl hij op dat moment de gehele openstaande vordering kon betalen. De bijzonderheidscode 3 is door de bank verwijderd, omdat zij door de verrekening het gehele openstaande bedrag heeft ontvangen.

3.11 De commissie is van oordeel dat op dit moment het belang van de bank bij de handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij de verwijdering daarvan. De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om samen met zijn nieuwe partner een woning te kopen en neemt dit mee in de belangenafweging. De commissie is echter van oordeel dat op dit moment onvoldoende vast staat dat de consument structureel financieel stabiel is. Daarbij gaat het niet alleen om het inkomen dat de consument op dit moment heeft en de gestelde zekerheid daarvan. In dit geval speelt zwaarwegend mee dat de consument schulden langer heeft laten doorlopen dan kennelijk nodig was. Dit heeft ertoe geleid dat de openstaande vordering (pas) op 3 januari 2023 is betaald.

Dat de consument pas in actie kwam omdat hij belemmerd werd door de BKR-registraties en zelfs toen niet de gehele schuld wilde afbetalen terwijl hij dat wel kon, getuigt niet van een juist betalingsmoraal. Daar komt bij dat de einddatum nog zeer recent is en er ook nog een andere (negatieve) registratie is.

3.12 Gelet op het bovenstaande is er op dit moment onvoldoende reden om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Naar het oordeel van de commissie dient de consument ook nog langere tijd beschermd te worden tegen overkreditering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 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

Relevante artikelen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.

Relevante artikelen uit de Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2023 (Reglement CKI)

In het Algemeen Reglement CKI zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 3

WAAROM VERWERKT STICHTING BKR PERSOONSGEGEVENS

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

WAT MOET WORDEN GEMELD BIJ STICHTING BKR

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.

2 De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR: a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen; b achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen; c de beëindiging van de overeenkomst.

(…)

Artikel 11

BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

1 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 eenentwintig (21) dagen 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

WANNEER WORDT EEN ACHTERSTAND BIJ STICHTING BKR GEMELD

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.

(…)

c Bij een doorlopende kredietovereenkomst geldt een vooraf door de zakelijke klant vastgestelde termijn van minimaal twee (2) en maximaal vier (4) maanden na de vervaldatum.

d Specifiek bij een doorlopende kredietovereenkomst in de vorm van een roodstandfaciliteit op een betaalrekening geldt dat tijdens die termijn: I. sprake moet zijn van een overstand in de vorm van een overschrijding van de kredietlimiet van tenminste 10% van het totaal vastgestelde kredietbedrag en met een minimum van € 250,-; en/of II. sprake is van een overstand in de vorm van een overschrijding van de overeengekomen tijdsduur en met een minimum van € 250,-.

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 eenentwintig (21) dagen 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

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

1 De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1: *er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;*

code 2: *de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;*

code 3: *de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*

code 4: *de consument blijkt/bleek onbereikbaar;*

code 5: *de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.*

2 Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3 Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4 De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

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

VERPLICHTINGEN ZAKELIJKE KLANT

1 De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.

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.

4 De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.