Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0502

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

Datum uitspraak	30 juni 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. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. De commissie is niet gebleken dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties. Voor het toekennen van een schadevergoeding is geen grondslag. De vorderingen worden 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner. Namens de bank was aanwezig: mr. [naam].

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het verleden een hypothecaire geldlening (verder: de hypotheek) en een betaalrekening (verder: de betaalrekening) bij de bank gehad. Op enig moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan in de maandelijkse hypotheek-termijnen.

De bank heeft de consument gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling een achterstandsregistratie zou worden gedaan in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) bij Stichting BKR (verder: BKR). Op 18 januari 2012 is er een achterstand geregistreerd. Desondanks hielden de betalingsproblemen aan en uiteindelijk is de woning in 2016 (gedwongen) verkocht, waarbij er een restschuld van € 135.240,37 ontstaan is.

2.2 Ook ten aanzien van de betaalrekening is er een achterstand in het CKI geregistreerd. In 2015 is er een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening. Een met de consument getroffen betalingsregeling heeft niet geleid tot het voldoen van de roodstand. Op 16 februari 2017 is er een achterstand geregistreerd in het CKI en op 5 juni 2017 een bijzonderheidscode "2" in verband met het opeisen van het gehele saldo door de bank. In 2017 is er een schuldhulpverleningstraject gestart waar de bank aan heeft meegewerkt. Dit heeft er toe geleid dat in december 2020 een gedeelte van de restschuld en de roodstand op de betaalrekening is afgelost door de consument en een gedeelte hiervan is kwijtgescholden door de bank. Er is op 17 december 2020 (voor de betaalrekening) en op 18 december 2020 (voor de hypotheek) een einddatum, evenals een bijzonderheidscode "3" geplaatst in het CKI.

2.3 In het najaar van 2022 heeft de consument de bank verzocht een belangenafweging te maken en de registraties bij BKR te verwijderen. De bank heeft het verzoek van de consument afgewezen en heeft met terugwerkende kracht per 6 oktober 2016 een bijzonderheidscode "2" bij de restschuld hypotheek geregistreerd in het CKI, omdat op die datum de restschuld was opgeëist. De consument heeft hierop zijn klacht voorgelegd aan de geschillencommissie van Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de BKR-registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- De achterstanden zijn het gevolg geweest van een (persoonlijk) faillissement, een echtscheiding en een burn-out bij de consument.
- De consument heeft bij de bank aangegeven wat zijn psychische toestand was. De bank heeft haar zorgplicht geschonden door niet tijdig in te grijpen. De consument werd gezegd dat hij zijn tijd moest nemen en betalen wat hij kon. De bank heeft altijd gedaan alsof het wel goed zou komen, alsof het wel prima was dat de schuld opliep. De consument meent dat de bank hem aan het lijntje gehouden heeft, als gevolg waarvan de schuld zo hoog is opgelopen. Als de woning eerder, op aandringen van de bank, verkocht was, zou het schuldhulptraject ook al veel eerder zijn afgesloten.

- De consument is financieel stabiel. Sinds juni 2022 heeft hij een aanstelling als wethouder en hij en zijn (nieuwe) partner hebben samen een zeer ruim inkomen. Het verkrijgen van een hypotheek van € 500.000,- zou op basis van hun gezamenlijk inkomen geen enkel probleem zijn. Daarnaast is er geen kans op herhaling, wat er gebeurd is was een eenmalig "event" in het leven van de consument. De consument is van mening dat het recidiveonderzoek dat de bank heeft overgelegd niet representatief is voor mensen met zijn profiel.
- De consument en zijn partner wilden voor hun kinderen verhuizen naar een grotere woning. De BKR-registraties op naam van de consument waren echter een obstakel bij de hypotheekaanvraag. Uiteindelijk is het de partner van de consument gelukt om een hypotheek te verkrijgen op basis van alleen haar salaris. De geldverstrekker verlangde echter wel dat de rente minimaal voor 10 jaar vastgezet zou worden. De gewenste variabele rente (met een gunstiger rentepercentage) behoorde niet tot de mogelijkheden. Dit brengt met zich mee dat de consument en zijn partner maandelijks veel meer geld kwijt zijn aan hypotheeklasten.
- Naast het financiële aspect speelt ook mee dat een hypotheek op beide namen meer zekerheid geeft voor het gezin mocht één van de partners wegvallen. Op dit moment is het onzeker of de consument, mocht zijn partner onverwacht komen te overlijden, de hypotheek op zijn naam kan krijgen en de woning kan behouden voor het gezin. De consument ondervindt onnodig veel stress van deze situatie.
- De consument vindt het erg onzorgvuldig van de bank dat zij "vergeten" was de code "2" te registreren bij de restschuld van de hypotheek. De consument is van mening dat de bank de "2" niet achteraf nog mag registreren in het CKI.

2.5 Doordat de consument en zijn partner geen hypotheek met variabele rente konden afsluiten betalen zij nu een hogere (vaste) rente. De consument lijdt hierdoor schade en voor deze schade stelt hij de bank aansprakelijk. De consument begroot de schade op € 120.000,-.

Het verweer

2.6 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 moet laten verwijderen en de schade van de consument dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties op dit moment niet verwijderd dienen te worden en de bank de door de consument geclaimde schade niet hoeft te vergoeden en zij zal dit hierna toelichten.

De registraties zijn technisch juist

3.2 Ingevolge artikel 39 van het Algemeen reglement CKI (te vinden in de bijlage bij deze uitspraak), 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. De bank heeft de consument gewaarschuwd voor de registratie van de achterstand bij BKR door op 18 februari 2011 (voor de achterstand op de hypotheek) en op 2 augustus 2016 (voor de roodstand op de betaalrekening) een vooraankondiging te versturen naar het bij de bank bekende adres van de consument.

3.3 De commissie deelt de mening van de consument, dat de bank de code "2" niet achteraf nog mag registreren, niet. Ingevolge artikel 11 van het Reglement CKI (betreffend artikel is te vinden in de bijlage bij deze uitspraak) meldt de zakelijke klant bijzonderheden zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR en in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft volgens dit artikel geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI. De bank had de bijzonderheidcode "2", hoe ongelukkig ook, dus ook achteraf, in 2022, nog mogen registreren. Voor de registratie van een bijzonderheidscode is geen vooraankondiging vereist. De registraties zijn dan ook technisch juist.

Het juridisch kader voor de registraties van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

3.4 Het verzoek tot verwijdering van de registraties 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-registraties houden 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-registraties 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.

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.

3.7 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De afweging van de belangen van de consument en de bank

3.8 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven in overweging 2.4.

3.9 De bank stelt zich op het standpunt dat in de situatie van de consument sprake is van terechte registraties welke zowel de consument als de financiële sector op dit moment beschermen tegen overkreditering. Andere kredietverstrekkers moeten in staat gesteld worden om op basis van alle relevante feiten, waaronder dus ook het kredietverleden van de consument, een weloverwogen afweging te kunnen maken over de beslissing om wel of geen krediet aan de consument te verstrekken.

3.10 De commissie is van oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.11 Allereerst is de commissie niet gebleken dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft. De consument maakt de bank het verwijt niet eerder tot (gedwongen) verkoop van de woning te zijn overgegaan. De commissie is van mening dat de bank niet verweten kan worden dat zij de consument de tijd gegeven heeft om de betalingsproblemen (zelf) op te lossen en hem niet direct te dwingen tot verkoop van de woning. De (gedwongen) verkoop van een woning zal toch als laatste redmiddel aangewend moeten worden. De consument heeft verder niet gesteld, en de commissie is ook niet gebleken, dat het inlopen van de betalingsachterstanden van begin af aan geen reële mogelijkheid betrof en om die reden de bank eerder tot (gedwongen) verkoop van de woning had behoren over te gaan. Dat de restschuld beperkt had kunnen worden als de woning eerder (gedwongen) verkocht was, is door de consument niet aangetoond. Mede gelet op het feit dat de betalingsproblemen ontstaan zijn in een periode van dalende woningverkopen en huizenprijzen, acht de commissie het niet aannemelijk dat de restschuld beperkt had kunnen worden als er eerder dan in 2016 tot (gedwongen) verkoop van de woning was overgegaan.

3.12 De commissie begrijpt het belang van de consument om de hypotheek ook op zijn naam te zetten. Dit biedt hem meer zekerheid in het geval zijn partner onverhoopt wegvalt. Daarnaast biedt het de vrijheid in de keuze voor een bepaalde rentevast-periode, dan wel een variabele rente. Dit belang wordt door de commissie meegewogen in de belangenafweging. Verder betrekt de commissie in de belangen-afweging het feit dat de consument en zijn partner inmiddels beschikken over een goed inkomen uit loondienst en de commissie niet is gebleken dat de consument nieuwe schulden is aangegaan. De verbeterde financiële situatie waarin de consument zich nu bevindt is echter grotendeels te danken aan de afboeking van een betrekkelijk groot deel van de restschuld door de bank en de afboekingen die zijn gedaan door overige schuldeisers. Als de schuldeisers deze afboekingen niet gedaan hadden dan duurde de langdurige schuldenproblematiek waarin de consument verkeerde voort en was de consument mogelijk nu nog bezig met aflossen. In elk geval zou er een latere einddatum in het CKI zijn geregistreerd. Daarnaast merkt de commissie op dat de consument relatief gezien nog maar een korte periode werkzaam is in zijn huidige functie en er weliswaar sprake is van een goed inkomen, maar dit op zich onvoldoende is om te spreken over structurele financiële stabiliteit.

3.13 Dat een hypotheek op beide namen zekerheid biedt (met betrekking tot de hypotheek) in het geval de partner van de consument onverhoopt komt te overlijden begrijpt de commissie. Er zijn echter ook andere manieren om van te voren de (financiële) zaken voor de achterblijvende partner en kinderen goed te regelen. Daarnaast zal het wegvallen van de partner, op wiens naam de hypotheek staat, een (zwaarwegende) reden kunnen zijn voor de bank, om de registraties bij BKR alsnog te verwijderen. Daar komt tenslotte bij dat pas 2,5 jaar van de bewaartermijn van 5 jaar is verstreken.

3.14 Gelet op al het bovenstaande is er op dit moment onvoldoende reden om het belang van de consument te laten prevaleren boven het belang van potentiële krediet-verstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst op dit moment het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af. Het staat de consument vrij om op een later moment de bank weer te verzoeken een nieuwe belangenafweging te maken.

De gevorderde schadevergoeding

3.15 Zoals onder punt 3.2. en 3.3. overwogen zijn de registraties technisch juist. Bij een terechte registratie is er geen grondslag voor toekenning van een schadevergoeding. De commissie wijst de door de consument gevorderde schadevergoeding dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 6 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 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

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.

11 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 februari 2023 (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.
2. De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR:
   a. De gegevens uit de overeenkomste n 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 9 lid 2 en 3 en artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zijn van toepassing

(…)

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.