Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0728

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	23 augustus 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam], verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste achterstandsmelding in het CKI van BKR. Zij stelt dat deze negatieve registratie disproportioneel is en verzoekt om verwijdering daarvan, dan wel een aanpassing naar een herstelcode H. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de negatieve registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de negatieve registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registratie. 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 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In augustus 2008 heeft de consument bij de bank een InBusiness Werkkapitaalkrediet afgesloten met een limiet van € 10.000,- (hierna: het krediet). Het krediet is als ‘zakelijke overige financiële verplichtingen’ (ZO) op naam van de consument door de bank 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 bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Kort na het afsluiten van het krediet zijn er ongeoorloofde betalingsachterstanden op het krediet ontstaan. De bank heeft de consument meerdere keren verzocht de overschrijding van het kredietlimiet aan te zuiveren. Wegens het uitblijven van betalingen, heeft de bank in september 2010 het dossier voor verdere afwikkeling overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incassobureau).

2.3 In de periode 2011 tot en met 2018 zijn er verschillende betalingsregelingen met de consument afgesproken, waarbij rente in rekening werd gebracht en door de consument maandelijks betalingen variërend van € 25,- , € 50.- en € 75,- zijn gedaan. Het incasso-bureau heeft de consument meerdere keren verzocht inzage te geven te geven in haar financiële situatie. De consument heeft hier niet of slechts deels op gereageerd.

2.4 Medio 2018 heeft de consument het incassobureau verzocht om een afwikkeling tegen finale kwijting. Het incassobureau heeft hierop gereageerd door uitstel van betaling te verlenen in afwachting van de aan de consument gevraagde informatie. Ondanks herhaald verzoek heeft de consument de gevraagde informatie niet (volledig) aangeleverd.

2.5 In februari 2020 heeft het incassobureau met de consument afgesproken een rentestop in te voeren en daarnaast de betalingsregeling van € 50,- per maand die tot 2018 liep te continueren. Deze regeling wordt opnieuw door de consument niet nagekomen.

2.6 In 2021 heeft de consument bij het incassobureau nogmaals een verzoek voor afwikkeling tegen finale kwijting ingediend. Bij brief van 20 september 2022 heeft het incassobureau de consument verzocht het op dat moment verschuldigde bedrag van € 11.062,43 uiterlijk 4 oktober 2022 te voldoen. Verder staat er in die brief dat als het de consument niet lukt de openstaande vordering in één keer te betalen het mogelijk is om een regeling af te spreken. Wanneer dit niet mogelijk is, is het onder bepaalde voorwaarden mogelijk de vordering af te kopen. Tevens heeft het incassobureau de consument er in die brief op gewezen dat wanneer het openstaande saldo niet wordt voldaan zij genoodzaakt is de achterstand te melden bij BKR en dat deze melding gevolgen kan hebben voor onder andere toekomstige krediet- en hypotheekaanvragen.

2.7 Op 4 oktober 2022 heeft de bank de achterstand bij BKR gemeld en een achterstandscode A (hierna ook: de negatieve registratie) in het CKI laten registreren.

2.8 Wegens het uitblijven van betalingen heeft het incassobureau een deurwaarder (hierna: de deurwaarder) ingeschakeld. In januari 2024 heeft de deurwaarder opnieuw met de consument een betalingsregeling van € 50,- per maand getroffen. Vanaf maart 2024 heeft de consument de eerste betalingen verricht.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert van de bank verwijdering van de negatieve registratie in het CKI. Indien dit niet mogelijk is, verzoekt de consument de bank om een herstelcode H te laten plaatsen in het CKI.

2.11 De consument stelt dat de negatieve registratie vanwege haar bijzondere omstandigheden disproportioneel is. Ter onderbouwing stelt de consument het volgende.

2.12 De negatieve registratie belemmert de consument en haar partner in hun financiële mogelijkheden. De consument heeft de wens een persoonlijke lening aan te gaan, om deze te kunnen gebruiken bij de afhandeling van de vordering bij de bank. Daarnaast heeft de consument de wens een nieuwe hypothecaire geldlening te verkrijgen met een gunstigere rente. De negatieve registratie belemmert niet alleen de consument bij het aanvragen van een lening. Ook haar partner ondervindt belemmering bij het aanvragen van een lening door de negatieve registratie.

2.13 De consument stelt dat haar niets te verwijten valt, door overmacht heeft de consument niet kunnen voldoen aan de betalingsregeling. De consument heeft naar de bank toe haar stelling dat zij voor het nakomen van de betalingsregelingen volledig afhankelijk is van haar partner, onderbouwd. Haar partner heeft zoveel mogelijk geprobeerd aan de betalingen te voldoen. Echter, door een verslechterde financiële situatie in de afgelopen jaren en een stopzetting van zijn bedrijf was de partner van de consument niet langer in staat om voor haar garant te kunnen staan om de achterstanden te kunnen voorkomen.

2.14 De consument stelt dat vanaf het moment dat het dossier is overgedragen aan de deurwaarder er sprake is van een nieuw dossier. De consument heeft met de deurwaarder een nieuwe betalingsregeling getroffen waarmee het incassobureau akkoord is gegaan. Hiermee is de betalingsachterstand (uit het 'oude' dossier) komen te vervallen en dient de achterstandscode A te worden verwijderd.

Het verweer

2.15 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 gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de achterstandscode A moet (laten) verwijderen uit het CKI, dan wel een herstelcode H moet (laten) registreren. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het geldende reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is de zakelijke klant (in dit geval de bank) verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.

3.3 Voor herstelcode H geldt het volgende. Een herstelcode H kan alleen gemeld worden bij lopende overeenkomsten waarbij de achterstand ongedaan is gemaakt.[3]

Beoordeling van de achterstandscode A en herstelcode H

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat er achterstanden zijn ontstaan in de aan de bank verschuldigde maandelijkse termijnen. De consument stelt echter dat met de overdracht van het dossier aan de deurwaarder en het treffen van een nieuwe betalingsregeling, de betalingsregeling met het incassobureau met daaraan gekoppeld de achterstandscode A is vervallen. De commissie gaat hier niet in mee. Het betreft in dit geval dezelfde vordering, die nog steeds niet volledig is voldaan. De nieuwe betalingsregeling maakt dat niet anders. De overdracht aan de deurwaarder maakt niet dat er sprake is van een nieuwe of andere vordering. Omdat er geen sprake is van herstel van de achterstand, is er ook geen grondslag voor het registreren van een H-codering. Aanpassing dan wel verwijdering van de negatieve registratie is in zoverre dan ook niet gerechtvaardigd.

3.5 Nu de commissie van oordeel is de negatieve registratie technisch juist is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de negatieve registratie moet worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.6 BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 12 lid 3 reglement CKI, zie de bijlage bij deze uitspraak.

De bank is in dit kader verwerkings-verantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[4]

3.7 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij zij 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 (de consument) het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

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

Belangenafweging

3.9 De consument heeft onder 2.12 tot en met 2.14 haar bezwaar tegen het handhaven van de negatieve registratie aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht.

3.10 De bank heeft onder meer aangevoerd dat het belang van instandhouding van de negatieve registratie gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Alleen in die gevallen dat sprake is van bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een negatieve registratie aan te passen of te verwijderen. Hiervan is in dit geval geen sprake, aldus de bank.

3.11 Verder heeft de bank aangevoerd dat er sinds 2008 is sprake is van een openstaande vordering waarvan het incassotraject uiterst moeizaam verloopt. Door het ontbreken van inkomen bij de consument werden er lange tijd maandelijks minimale betalingen gedaan. De bank is echter altijd bereid geweest om met de consument de mogelijkheden te onderzoeken voor een regeling tegen finale kwijting. De consument heeft echter slechts minimale informatie over haar vermogenspositie verstrekt.

---

[4] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De bank heeft begrip voor de stelling van de consument dat er weinig te onderbouwen is over een vermogenspositie bij gebrek aan inkomen, maar dit neemt niet weg dat de bank hierbij wel haar medewerking mag verwachten op het moment dat de consument finale kwijting van een aanzienlijke vordering verlangt. Hoewel de bank de belangen van de consument begrijpt, benadrukt de bank dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de negatieve registratie prevaleert boven het belang van de consument bij verwijdering.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de negatieve registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.13 Allereerst staat vast dat de consument (nog steeds) niet volledig aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan en dat er hier sprake is van substantiële en langdurige betalingsproblemen. Hoewel de betalingsproblemen zijn ontstaan door persoonlijke omstandigheden en de commissie zich realiseert dat dit vervelend is geweest voor de consument, vallen deze omstandigheden binnen haar risicosfeer.

3.14 Daarnaast heeft de consument naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het verkrijgen van een persoonlijke lening voor de afwikkeling van de vordering bij de bank of herfinanciering van de huidige hypothecaire geldlening op dit moment zodanig zwaarwegende belangen zijn dat dit verwijdering dan wel aanpassing van de negatieve registratie rechtvaardigt. Door het aangaan van nieuwe leningen loopt de consument het risico wederom in een schuldenproblematiek te komen en daar beschermt het registratiesysteem de consument en kredietverstrekkers juist voor.

3.15 De commissie begrijpt dat de consument belang heeft bij verwijdering of aanpassing van de negatieve registratie. Maar de kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. Op dit moment is de vordering nog niet voldaan en er is nog geen einddatum in het CKI van BKR geregistreerd. De consument zal eerst moeten aflossen of een regeling tegen finale kwijting dienen te treffen, waarna de bank een werkelijke einddatum kan laten registreren en de bewaartermijn van vijf jaar zal gaan lopen. Indien vervolgens een langere periode na het ingaan van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen financieel stabiel te zijn en een noodzakelijk belang te hebben bij verwijdering van de negatieve registratie, kan de consument natuurlijk een nieuw verzoek tot verwijdering bij de bank indienen. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering dan wel aanpassing van de negatieve registratie op dit moment 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 2024, 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 oktober 2023, 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

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

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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke 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 (Reglement 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.

(...)

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

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 15

(...)

2. De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:
   a zakelijk krediet (ZK); en
   b zakelijke overige financiële verplichtingen (ZO). (...)

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. (...)