

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0489

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	24 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ING
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Proportionaliteit. In verband met een ongeoorloofde roodstand heeft ING in 2020 een achterstandscore A en een bijzonderheidscode 2 op naam van de consument bij Stichting BKR laten registreren. In augustus 2024 heeft de consument de ongeoorloofde roodstand volledig aan ING terugbetaald. De consument vordert dat ING alle negatieve BKR-registraties op haar naam verwijdt in verband met disproportionaliteit. Over de technische juistheid van de achterstandscore A en de bijzonderheidscode 2 beklagt zij zich niet. De commissie oordeelt dat de belangen van ING op dit moment zwaarder wegen dan het belang van de consument en wijst de vordering af.

1. De procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 25 februari 2025; 3) het verweerschrift van ING; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ING.
- 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 ING hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 De consument heeft bij ING een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met een kredietlimiet van € 999,- geopend. Daarnaast heeft ING aan de consument een creditcard met een kredietlimiet van € 1.000,- uitgegeven.

- 2.2 ING heeft met betrekking tot de betaalrekening een roodstandfaciliteit op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren.
- 2.3 De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder ING, worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI.
- 2.4 ING heeft met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand een achterstandscade A en een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 19 juni 2020 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.
- 2.5 Op 16 juli 2021 heeft een gerechtsdeurwaarder op verzoek van ING met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand een sommatie-exploot aan de consument betekend. In dit sommatie-exploot staat, onder meer, dat de consument € 2.588,79 aan ING verschuldigd is.
- 2.6 Op 28 augustus 2024 heeft de consument de volledige ongeoorloofde roodstand aan ING terugbetaald.
- 2.7 ING heeft met betrekking tot de ongeoorloofde roodstand een werkelijke einddatum per 20 augustus 2024 op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR laten registreren.
- 2.8 Op 2 september 2024 heeft de consument ING verzocht, samengevat, alle negatieve registraties op haar naam uit het CKI van Stichting BKR te (laten) verwijderen. Op 13 september 2024 heeft de gemachtigde van ING het verzoek van de consument schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.
- 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 de vordering(en) van de consument

- 2.10 De consument vordert, primair, dat ING alle negatieve registraties die zij op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten opnemen (hierna: de BKR-registraties) uit het CKI laat verwijderen. Bij repliek heeft de consument, subsidiair, nog gevorderd de BKR-registraties om te zetten in een herstelcode H.

2.11 De consument neemt het standpunt in dat de BKR-registraties onterecht zijn. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:

- a. ING heeft de bezwaren van de consument tegen de BKR-registraties niet serieus in overweging genomen. Er is sprake van inconsistentie tussen de twee afwijzingsbrieven die (de gemachtigde van) ING de consument heeft gestuurd. In haar eerste brief wijst ING het bezwaar van de consument af wegens een gebrek aan financiële stabiliteit van de consument en in haar tweede brief schrijft ING dat ondanks het aantonen van financiële stabiliteit de BKR-registraties niet verwijderd kunnen worden.
- b. De consument wil dat ING een serieuze heroverweging maakt waarbij zij de huidige (financiële) situatie van de consument en haar echtgenoot meeweegt.
- c. De schulden van de consument zijn ontstaan op jonge leeftijd, zij was toen negentien jaar. Haar vader was niet meer in beeld en de consument was de enige in het gezin die werkte om de rekeningen te kunnen betalen en om de boodschappen te kunnen doen. De woning waar de consument destijds met haar moeder en zusje van elf jaar in woonde was een particuliere huurwoning. Het gezin kreeg geen huurtoeslag en de consument moest de volledige huur betalen. Daarnaast moest zij gas, water en elektra betalen. Als tiener verdiende zij niet genoeg om dit allemaal te kunnen betalen en daarnaast ook nog de boodschappen te kunnen doen. De consument had toen verscheidene banen, vaak meerdere tegelijk, terwijl zij ook nog naar school ging.
- d. Vanwege de moeilijke situatie heeft de consument financiële beslissingen genomen om het hoofd boven water te houden. Het geld dat zij leende gebruikte zij echter enkel voor noodzakelijke uitgaven, zoals voedsel en onderdak, niet voor luxe of ondoordachte uitgaven.
- e. De consument had op dat moment niet genoeg geld om op tijd alles te kunnen betalen. De betalingsregelingen die zij heeft getroffen, kon zij niet nakomen vanwege een gebrek aan financiële middelen.
- f. Inmiddels heeft de consument al haar schulden afbetaald en is zij schuldenvrij. Zij heeft ook haar schuld aan ING afgelost en heeft geen lopende leningen of kredieten. De consument heeft de afgelopen jaren laten zien dat zij haar financiële verantwoordelijkheden serieus neemt. Zij heeft aangetoond dat zij schuldenvrij en financieel stabiel is. Haar echtgenoot heeft hier ook een rol in gespeeld door haar te steunen bij het aflossen van haar schulden. De consument en haar echtgenoot hebben hard gewerkt om een stabiele financiële basis op te bouwen. Daarnaast is het zo dat het inkomen van de consument en haar echtgenoot bijna tien keer zo hoog is dan de schuld aan ING (€ 2.802,42). Bovendien staat het bedrag van de schuld aan ING, die ook nog eens in 2018 en 2019 is ontstaan, niet in verhouding tot de hypothecaire geldlening die de consument en haar echtgenoot zouden willen afsluiten om hun toekomstplannen te kunnen verwezenlijken. Het kan niet zo zijn dat vanwege een kleine schuld de consument en haar echtgenoot belemmerd worden in het opbouwen van een toekomst.
- g. De consument is op 16 januari 2023 getrouwd. De consument en haar echtgenoot wensen gezinsuitbreiding, maar hun huidige woning is hiervoor niet groot genoeg.

Zij dromen van het kopen van een huis om samen een toekomst op te bouwen. Echter belemmeren de BKR-registraties hen bij het nemen van deze belangrijke stap in hun leven. De consument en haar echtgenoot hebben een hypotheekadviseur om hypotheekadvies gevraagd, maar deze gaf aan dat de BKR-registraties hen belemmeren bij het aanvragen van een hypotheek. Daardoor kunnen zij de komende vijf jaar geen woning kopen. Dit is niet alleen nadelig voor de consument, maar ook voor haar echtgenoot.

- h. Gezien al deze omstandigheden is het belang van de BKR-registraties komen te vervallen.

Het verweer van ING

- 2.12 ING voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 In deze zaak gaat het in de kern erom of ING de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor registratie van persoonsgegevens in het CKI van Stichting BKR

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat ING als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen ING en Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) verwerkingen van persoonsgegevens. Hierop is de AVG van toepassing. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.¹ ING is in dit verband verwerkingsverantwoordelijke.
- 3.3 De commissie zal de vordering van de consument dus (mede) moeten beoordelen op grond van de AVG en de bepalingen van het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

¹ Het gaat om (a) rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie, (b) doelbinding, (c) minimale gegevensverwerking, (d) juistheid, (e) opslagbeperking, (f) integriteit en vertrouwelijkheid. Zie ook de bijlage die is opgenomen bij deze uitspraak.

3.4 Volgens artikel 6 lid 1 onder f AVG is een verwerking van persoonsgegevens alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, *behalve* wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op deze grondslag.² 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 op basis van artikel 6 lid 1 onder f AVG. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, *tenzij* hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.³

3.5 De commissie zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten maken tussen enerzijds het belang van ING bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft bepaald dat bij *elke* gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.⁴ De commissie stelt vast dat de consument *niet* klaagt over de technische juistheid van de BKR-registraties en zal daarom direct overgaan tot die belangenafweging.

De wederzijdse belangen van partijen

3.6 Onder 2.10 en 2.11 is weergegeven wat het standpunt van de consument in dit verband is.

3.7 Daartegenover neemt ING het standpunt in, samengevat, dat zij een belangenafweging heeft gemaakt en dat het belang van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties prevaleert boven het belang van de consument bij verwijdering ervan. ING is van mening dat in de situatie van de consument geen sprake is van zodanig bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de BKR-registraties kunnen rechtvaardigen.

3.8 ING heeft in dit verband toegelicht dat kredietregistratie een tweeledig doel heeft. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds levert het CKI voor kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

² Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Artikel 17 lid 1 onder c AVG. Naast de andere wetsartikelen die in deze uitspraak worden aangehaald is dit wetsartikel te vinden in de bijlage bij deze uitspraak.

⁴ Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (*Santander*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Een registratie in het CKI dient volgens ING dus zowel ter bescherming van de consument als ter bescherming van de financiële sector. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan ING besluiten om een registratie in het CKI aan te passen of te verwijderen. ING doet dat op basis van een belangenafweging.

- 3.9 Volgens ING is de consument – behoudens de laatste betalingstoezegging – geen enkele betalingsregeling nagekomen. ING is van mening dat de consument haar inkomen aanzienlijk lijkt te overschatten en dat er om die reden gerede kans op overkreditering is. Volgens ING stelt de consument dat zij een inkomen van € 29.000,- heeft, maar zij heeft dit slechts summier onderbouwd (met slechts één salarisspecificatie). Wat de gegevens van de onderneming van de echtgenoot van de consument betreft heeft ING toegelicht dat deze gegevens op geen enkele manier kunnen worden gecontroleerd en dat onbekend is hoe deze zijn vastgesteld en op welke onderneming deze gegevens betrekking hebben. ING heeft daarnaast opgemerkt dat over de winst van deze onderneming nog belasting betaald moet worden en dat dat mogelijk een aanzienlijke belastingaanslag tot gevolg zal hebben.
- 3.10 ING heeft begrip voor de wens van de consument (en haar echtgenoot) om een woning te kopen, maar dat maakt volgens ING nog niet dat sprake is van een disproportionele situatie. Volgens ING heeft de consument dit belang bovendien niet onderbouwd. Uit de brief van 6 september 2024 van een hypotheekadviseur blijkt volgens ING niet dat de consument en haar echtgenoot überhaupt geprobeerd hebben een hypothecaire geldlening te verkrijgen en dat de BKR-registraties de enige belemmering zijn voor het verkrijgen van zo'n hypothecaire geldlening.
- 3.11 Verder heeft ING toegelicht dat sinds het volledig terugbetalen door de consument van de ongeoorloofde roodstand nog maar enkele maanden zijn verstreken en dat de consument binnen die korte periode al drie verwijderingsverzoeken aan ING heeft verricht. In dit verband heeft ING toegelicht dat zij de bewaartermijn van vijf jaar die Stichting BKR hanteert voor een registratie in het CKI heel redelijk vindt en dat deze termijn in principe niet verkort moet worden. Volgens ING heeft de termijn van vijf jaar tot doel om krediet-aanbieders in de gelegenheid te stellen om een kredietaanvraag goed te kunnen beoordelen op basis van relevante gebeurtenissen die zich in het recente verleden hebben voorgedaan. Volgens ING heeft de minister van Financiën daarnaast aangegeven dat in de ons omringende landen gegevens met betrekking tot kredietregistratie in de regel zelfs langer worden bewaard dan vijf jaar. ING is bovendien van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen.
- 3.12 Voorts heeft ING de aandacht gevestigd op het document *Schulden Monitor 2021* van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. Daarnaast heeft ING aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren er niet voor niets is. Het bewaren van gegevens gedurende een bepaalde termijn is noodzakelijk omdat de betalingsmoraal van de consument een belangrijke rol speelt, aldus ING. Volgens ING moet de bewaartermijn een minimumduur hebben om werkzaam te zijn.

Ook heeft ING gewezen op het document *Maatschappelijk jaarverslag 2021* van Stichting BKR. ING wijst erop dat daarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is.

Afweging van de wederzijdse belangen

- 3.13 De commissie is van oordeel dat ING voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij heeft genoemd dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. Daarnaast wegen de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's op dit moment naar het oordeel van de commissie zwaarder dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.
- 3.14 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consument die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De consument heeft dat zelf uitgebreid beschreven. Gelet daarop is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument op dat moment in een problematische schuldensituatie verkeerde. Verder staat vast dat de consument een aantal betalingsregelingen niet is nagekomen en ING uiteindelijk een gerechtsdeurwaarder heeft ingeschakeld om de ongeoorloofde roodstand te incasseren, dat deze op 16 juli 2021 een sommatie-exploot aan de consument heeft betekend en dat het daarna nog tot 28 augustus 2024 heeft geduurd voordat de consument de ongeoorloofde roodstand aan ING heeft terugbetaald. Ook staat vast dat het nog geen jaar geleden is dat de consument de ongeoorloofde roodstand aan ING heeft terugbetaald. Dit alles weegt bij de belangenafweging van de commissie zwaar mee in het nadeel van de consument. Hoezeer de commissie ook begrip heeft voor de moeilijke periode van de consument, die omstandigheden liggen in haar risicosfeer.
- 3.15 Wat in het voordeel van de consument pleit is dat het de commissie niet is gebleken dat de consument thans nieuwe betalingsachterstanden heeft of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeert. Ook de omstandigheid dat zij de ongeoorloofde roodstand inmiddels aan ING heeft terugbetaald, weegt mee in haar voordeel.
- 3.16 Voor de commissie is echter niet komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment *structureel* voldoende stabiel is. Dat weegt voor de commissie mee in het nadeel van de consument. De consument heeft slechts één salarisstrook (periode 2) van het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen overgelegd. Daaruit blijkt dat zij vanaf 1 februari 2024 een uitkering van € 3.410,88 (bruto) per periode ontvangt. Salarisstroken van daarvoor en daarna heeft de consument echter niet in het geding gebracht. De consument heeft voorts aangiften inkomstenbelasting over 2020, 2021, 2023 en 2024 overgelegd. Daaruit blijkt dat haar verzamelinkomen is gestegen van € 14.461,- in 2020 en € 13.599,- in 2021 naar € 32.062,- in 2023 en € 44.476,- in 2024.

Uit die aangiften blijkt echter ook dat de consument over die jaren veel verschillende werkgevers heeft gehad. Daarnaast ontbreekt de aangifte inkomstenbelasting over 2022. Gelet op het voorgaande kan naar het oordeel van de commissie niet worden geconcludeerd dat de financiële situatie van de consument *structureel* stabiel is. Daar komt bij dat het de commissie niet is gebleken dat de consument over spaargeld beschikt en dat zij geen inzage heeft gegeven in haar uitgaven en lasten.

- 3.17 De overige argumenten die de consument in dit verband heeft aangevoerd, zijn naar het oordeel van de commissie onvoldoende (schrijnende) feiten en omstandigheden om de belangenafweging op dit moment in haar voordeel te kunnen laten uitvallen.
- 3.18 Van groot belang is voor de commissie ten slotte nog het volgende. Vast staat dat de werkelijke einddatum van de ongeoorloofde roodstand van 20 augustus 2024 is. Dit betekent dat van de bewaartermijn van vijf jaar nauwelijks een jaar is verstreken. Daarmee komt in dit geval een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg. Naar het oordeel van de commissie dient de consument nog langer te worden beschermd tegen overkreditering en dienen potentiële kredietverstrekkers nog langer op de hoogte te zijn van haar betaalhitorie. Indien een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en de consument dan (nog) financieel stabiel is, kan ING bij een nieuw verzoek van de consument mogelijk een andere afweging maken.

Over de herstelcode H

- 3.19 In de repliek vordert de consument, subsidiair, omzetting van de achterstandscade A en de bijzonderheidscode 2 in een herstelcode H. Nu ING de ongeoorloofde roodstand heeft opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) op naam van de consument in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren, is het echter niet mogelijk om een herstelcode H in het CKI te laten registreren.⁵ Dit is enkel mogelijk als een krediet nog niet is opgeëist. Gelet hierop ligt deze subsidiaire vordering voor afwijzing gereed.

Conclusie

- 3.20 De conclusie is dat ING de BKR-registraties op dit moment niet hoeft te (laten) verwijderen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

⁵ Dit volgt uit artikel 12 lid 3 van het Algemeen Reglement CKI van 5 februari 2019 (zie bijlage).

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 zes 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 twee 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 twee 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 2024, 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

Algemeen Reglement CKI van 5 februari 2019 (Reglement CKI 2019)

Artikel 12 Reglement CKI 2019

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.
 - b. (...)
 - c. (...)
 - d. (...)
 - e. (...)
 - f. (...)
 - g. (...)
 - h. (...)
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).