Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0452

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. A.J. van Putten, A.H.J. Alfrink, leden en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Hypotheekbemiddeling B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Quion
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de registratie in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de registratie terecht is geplaatst. Het belang van Quion bij het in stand houden van de registratie weegt zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen van de registratie. De vordering 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 Quion; 4) de repliek van de consument 5) de dupliek van Quion en 6) de pleitaantekeningen van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 april 2023. Op verzoek van partijen heeft de hoorzitting digitaal plaatsgevonden. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met zijn partner. Namens Quion nam deel: mr. [naam], legal counsel.

1.3 Quion 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 2000 heeft de consument een hypothecaire geldlening (verder: de hypotheek) afgesloten bij Quion 9 B.V., handelend onder de naam Hypotrust en vertegenwoordigd door Quion Hypotheekbemiddeling B.V. (Quion).

In 2014 is de onderneming van de consument in zwaar weer terecht gekomen en uiteindelijk is het faillissement aangevraagd, waardoor in augustus 2015 achterstanden zijn ontstaan in de maandelijkse hypotheekbetalingen.

2.2 Vanwege de ontstane achterstanden heeft Quion op 19 januari 2016 een achterstands-code laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (verder: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (verder: BKR). In april 2018 is de woning van de consument via een veiling verkocht. Hierbij is er een restschuld van € 508.440,- ontstaan. Op 25 april 2018 is er een herstelcode geregistreerd in het CKI en op 26 april 2018 een einddatum. De restschuld is door Quion op 11 juli 2018 apart geregistreerd bij BKR. In de periode van 1 mei 2018 tot 1 april 2021 heeft de consument maandelijks een bedrag afbetaald op de restschuld, waarna voor het restant op 1 april 2021 finale kwijting verleend is door Quion en er een code 3 (in verband met de kwijtschelding van een bedrag) en een werkelijke einddatum geregistreerd zijn bij BKR.

2.3 In november 2022 heeft de consument Quion gevraagd een belangenafweging te maken en de registraties bij BKR te verwijderen. Omdat Quion geen gehoor heeft gegeven aan het verzoek tot verwijdering van de registraties heeft de consument zijn klacht voorgelegd aan de geschillencommissie van Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument stelt allereerst dat de registraties, vanwege het ontbreken van een vooraankondiging, technisch niet juist zijn en om die reden verwijderd dienen te worden. Daarnaast stelt de consument 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:

- Het ontstaan van de schuld is verminderd verwijtbaar aan hem, nu er sprake was van een situatie (wegvallen inkomen) waar de consument geen invloed op heeft kunnen uitoefenen.
- De consument heeft altijd geprobeerd om een oplossing te vinden voor de betalingsproblemen. Mede doordat de communicatie vanuit Quion zeer moeizaam verliep was het lastig een passende oplossing te vinden.
- De consument heeft na de verkoop van de woning meteen een betalingsregeling getroffen ter aflossing van deze schuld. Deze betalingsregeling is conform afspraak nagekomen. Weliswaar is er voor het restant finale kwijting verleend, maar hier is Quion zelf akkoord mee gegaan en enkel de afboeking van een bedrag is niet van doorslaggevend belang in een belangenafweging.
- Dat de restschuld en het hierop afgeboekte bedrag zo hoog zijn opgelopen komt doordat Quion steken heeft laten vallen.

- Als de consument had geweten wat de gevolgen waren van de registratie van een code "3" bij BKR, als gevolg van de met Quion getroffen betalingsregeling tegen finale kwijting, dan zou hij alles in het werk gesteld hebben om toch de volledige schuld af te betalen om deze registratie te voorkomen. De consument stelt dat hij dit had kunnen bewerkstelligen met een lening van een vriend en een voorschot op de erfenis van zijn moeder.
- Op dit moment is er sprake van een financieel stabiele situatie. De consument heeft een zeer goed inkomen uit AOW en pensioen dat gegarandeerd is tot zijn overlijden.
- De consument en zijn partner willen graag dichter bij hun kinderen en kleinkinderen gaan wonen in een levensloopbestendige woning. De consument verwacht, gelet op zijn gezondheid, op termijn een beroep te zullen moeten doen op de mantelzorg van zijn kinderen. Op dit moment is de reisafstand hiervoor te groot. De partner van de consument heeft nu een lopende hypotheek op de woning waar de consument en zijn partner gezamenlijk wonen. De consument verwacht echter niet dat zijn partner opnieuw een hypotheek zou kunnen krijgen voor een nieuwe woning, aangezien zij momenteel een WW-uitkering ontvangt. Het inkomen van de consument is daarom noodzakelijk voor het verkrijgen van een nieuwe hypotheek.

Het verweer

2.5 Quion 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 Quion de BKR-registraties moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat de BKR-registraties op dit moment niet verwijderd dienen te worden en zij zal dit hierna toelichten.

De registratie is 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 stelt de consument gewaarschuwd te hebben voor de registratie van de achterstand bij BKR door op 7 januari 2016 een voor-aankondiging te versturen naar het bij de bank bekende adres van de consument. De consument stelt zich op het standpunt dat er geen bewijs van verzending van deze vooraankondiging is overgelegd, dan wel een bewijs van ontvangst van de voor-aankondiging door de consument.

3.3 Naar het oordeel van de commissie is het antwoord op de vraag of de voor-aankondiging verzonden is aan, dan wel ontvangen is door de consument, niet meer relevant. Zowel de achterstandsregistratie als de herstelcodering zijn immers op 26 april 2023, vijf jaar na het plaatsen van de einddatum, reeds verwijderd. Wat resteert is de code "3" van 1 april 2021 op de apart geregistreerde "restschuld hypotheek". Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht heeft de consument bevestigd dat zijn klacht in feite alleen nog op de 3-codering ziet. In het vervolg zal de commissie daarom alleen deze bijzonderheidsregistratie betrekken in de beoordeling.

3.4 De commissie is van mening dat de consument onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat hij de (omvangrijke) restschuld (geheel of grotendeels) had kunnen voldoen met een lening van een vriend en een voorschot op de erfenis van zijn moeder. Dat de consument de 3-codering had kunnen voorkomen, zou hij van te voren hiervan op de hoogte gesteld zijn en voor de gevolgen hiervan gewaarschuwd zijn door Quion, acht de commissie dan ook niet aannemelijk. Ten overvloede merkt de commissie op dat, anders dan de consument stelt, voor de registratie van een bijzonderheidscode geen vooraankondiging vereist is (zie artikel 13 lid 4 van het reglement BKR). De registratie van de code "3" is gelet op het voorgaande dan ook technisch juist.

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

3.5 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.

3.6 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: Quion) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.7 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 verwerkings-verantwoordelijke 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 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 het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De afweging van de belangen van de consument en de bank

3.9 De belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registratie zijn weergegeven in overweging 2.4.

3.10 Quion stelt zich op het standpunt dat de registratie gehandhaafd dient te blijven om potentiële geldverstrekkers van het betaalgedrag van de consument op de hoogte te stellen. Een geldverstrekker moet, om zijn risico`s te beperken, een gedegen afweging kunnen maken. Het CKI biedt een geldverstrekker de mogelijkheid te zien wat de financiële positie van de klant is en is geweest. Door het verwijderen van de BKR notering zou geldverstrekkers de mogelijkheid om hun risico`s te verkleinen en bij te dragen aan een financieel gezond Nederland ontnomen worden. Er is een substantieel bedrag afgeboekt en Quion meent dat geldverstrekkers hiervan op de hoogte moeten zijn. Daarnaast meent Quion dat de consument geen belang heeft bij verwijdering van de registratie, omdat hij samen met zijn partner al een eigen woning heeft.

3.11 De commissie is van oordeel dat het belang van Quion bij handhaving van de registratie op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.12 Allereerst deelt de commissie de mening van de consument, dat er sprake zou zijn van verminderde verwijtbaarheid bij het ontstaan van de achterstanden, niet. Het faillissement van de onderneming van de consument is een ondernemersrisico, wat binnen de risicosfeer van de consument valt. Dat het oplopen van de achterstand dan wel de hoogte van de restschuld te wijten is aan Quion is de commissie ook niet gebleken. Voor de trage reactie van Quion op correspondentie van de consument is de consument in het verleden al gecompenseerd door Quion, middels het in mindering brengen van een bedrag op de ontstane achterstand op de hypotheekbetalingen.

3.13 De commissie begrijpt het belang van de consument om een levensloopbestendige woning in de buurt van zijn kinderen aan te kunnen kopen en dit belang wordt door de commissie meegewogen in de belangenafweging. Dat er op dit moment geen *noodzaak* bestaat om een andere woning te kopen maakt niet, zoals Quion stelt, dat de consument ook *geen belang* heeft bij de verwijdering van de registratie.

Verder betrekt de commissie in de belangenafweging het feit dat er sprake is van een stabiel inkomen uit AOW en pensioen en het feit dat 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 nagenoeg de gehele restschuld door Quion. Had Quion dit niet gedaan dan zou de consument waarschijnlijk nu nog steeds bezig zijn met het afbetalen van deze schuld, hetgeen zou hebben betekend dat er ook geen einddatum in het CKI zou zijn geregistreerd. Ook speelt mee dat er relatief gezien nog maar een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken.

3.14 Alhoewel de commissie begrijpt dat de consument graag een nieuwe hypothecaire geldlening wenst af te sluiten maar door de registratie daarin wordt belemmerd, is er op dit moment onvoldoende reden om zijn belang te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers 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.

3.15 Tot slot merkt de commissie op dat, hoewel het op dit moment te vroeg is om de codering te verwijderen, het de consument vrij staat om op een later moment Quion weer te verzoeken een belangenafweging te maken. Het is niet uitgesloten dat Quion een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen dat hij (nog) financieel stabiel is en er een zwaarwegend belang is bij verwijdering van de registraties.

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

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 oor 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. 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 januari 2022 (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.

(…)

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.