Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0866

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

Datum uitspraak	17 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering daarvan. Hij stelt dat deze registraties disproportioneel zijn. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De uitkomst van de belangenafweging is dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Het verwijderings-verzoek van de consument wordt daarom 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 De consument heeft in november 2000 een Rabo Studentenkrediet (hierna: het krediet) bij de bank afgesloten. Dit krediet is door de bank geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registraties (hierna: BKR).

2.2 Op enig moment zijn er betalingsproblemen ontstaan op het krediet. Vanwege het niet voldoen aan zijn betalingsverplichtingen, heeft de bank de consument meerdere keren schriftelijk gewezen op de ontstane betalingsachterstand. Ook heeft de bank de consument in deze brieven gewezen op een eventuele BKR-melding bij het niet aanzuiveren van de betalingsachterstand. Aangezien betaling uitbleef, heeft de bank op 16 augustus 2004 de achterstand (A) gemeld bij het BKR. Omdat het de consument en de bank niet lukte om tot een oplossing te komen, heeft de bank het krediet opgezegd en op 4 oktober 2004 de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 (opeising) bij BKR gemeld.

2.3 Hierna zijn er verschillende betalingsregelingen met de consument getroffen welke niet of gedeeltelijk zijn nagekomen. Op 8 augustus 2005 heeft de bank een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) in het CKI laten registreren. Naar aanleiding van een brief van 22 januari 2008 van de bank is op 21 februari 2008 opnieuw een betalingsregeling met de consument overeengekomen en heeft de bank op die datum een bijzonderheidscode 1 (betalingsregeling) in het CKI laten registreren.

2.4 In juli 2015 heeft de vertegenwoordiger van de consument namens de consument een voorstel gedaan om tegen finale kwijting en onder verwijdering van de BKR-registraties éénmalig een bedrag aan de bank te voldoen. Dit voorstel is door de bank afgewezen. Eind 2020 heeft de bank de vordering ter incasso overgedragen aan een incassobureau. In januari 2021 is door het incassobureau een laatste betalingsregeling met de consument getroffen.

2.5 Op 27 februari 2023 heeft de consument de nog openstaande vordering van € 2.432,88 volledig aan de bank voldaan. Die datum heeft de bank als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De BKR-registraties blijven vijf jaar zichtbaar.

2.6 Omdat de consument na het laten plaatsen van code 3 alsnog de volledige schuld heeft voldaan, heeft de bank code 3 uit het CKI laten verwijderen. In mei 2023 heeft de consument bij de bank een verzoek ingediend de op zijn naam geplaatste BKR-registraties te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de registraties uit het CKI. De consument stelt zich op het standpunt dat handhaving van de registraties disproportioneel is en voert daartoe het volgende aan:

- De BKR-registraties belemmeren de consument en zijn partner bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een grotere woning. Zijn in het buitenland wonende dochter komt naar Nederland om te studeren en wil bij haar vader gaan inwonen. De moeder van de consument is sinds kort hulpbehoevend geworden.

Om haar samen met zijn partner de nodige mantelzorg te kunnen verlenen is het volgens de consument noodzakelijk op korte termijn dichter bij zijn moeder te gaan wonen. Tevens wil de consument vanuit huis een onderneming drijven, daar is in de huidige woning geen ruimte voor. De consument woont op dit moment in een huurwoning. Een koopwoning levert de consument vele financiële voordelen op en de mogelijkheid om te investeren in zijn toekomst.

- De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. Na de geboorte van zijn dochter in 2003 en zijn afstuderen in 2007 heeft de consument een financieel zware periode gehad. Door de economische crisis van destijds was het voor de consument lastig een vaste aanstelling te krijgen. In 2015 kreeg de consument een nieuwe relatie maar met deze relatie werd de financiële druk voor de consument nog groter en heeft hij niet altijd aan zijn betalingsverplichtingen kunnen voldoen.
- Na de afwijzing door de bank van het voorstel van de consument om betaling tegen finale kwijting in 2015, heeft de consument niets meer gehoord van de bank en had hij derhalve vanaf in ieder geval 2015 een beroep op verjaring kunnen doen. Dan zou de consument vanaf 2020 verlost zijn van de negatieve registraties.
- Het gaat om een incidentele gebeurtenis, de kans op herhaling is nihil. De consument heeft de gehele vordering afbetaald en is geen wanbetaler. De consument heeft een zeer stabiele financiële situatie. Hij heeft een vaste arbeids-overeenkomst en zijn inkomenspositie is de laatste jaren alleen maar verbeterd. Hij vormt geen risico waar tegen de financiële sector zou moeten worden beschermd. De consument wil graag een volgende stap zetten.

Het verweer

2.8 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 moet de commissie over oordelen?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de negatieve coderingen op naam van de consument moet laten aanpassen of verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de achterstandsmelding en de coderingen 1 en 2 door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. Aangezien de bank de code 3 inmiddels heeft verwijderd hoeft de commissie zich over de technische juistheid daarvan niet uit te laten. De consument meent echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking 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.

3.4 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AV 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 hij 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 het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[2]

3.6 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.

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registraties zijn weergegeven hiervoor onder 2.7.

3.8 De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders. De bank ziet niet in dat er een acute noodsituatie ten aanzien van de woonsituatie van de consument is. De consument kan ook een woning huren. Ook is het de bank niet duidelijk waarom het noodzakelijk is dat de dochter van de consument bij hem gaat wonen en hij dichter bij zijn moeder wil gaan wonen. Voor zowel studenten als voor hulpbehoevenden zijn er ook andere opties.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Dat er geen andere mogelijkheden zijn is (dus) niet aannemelijk en volgt in elk geval ook niet uit de stukken die door de consument zijn aangeleverd. Dit geldt ook voor het drijven van de een onderneming vanuit huis. Er zijn alternatieven die ook zeer goed betaalbaar zijn. Daarnaast geeft de bank aan dat met het drijven van een onderneming de inkomens-zekerheid van de consument wordt weggenomen en neemt de kans op overkreditering toe. In het kader hiervan acht de bank het aangaan van een hypothecaire geldlening ook niet verantwoord. Gezien de betaalhistorie van de consument, het pas zeer recent na vele jaren van betalingsproblemen voldoen van de vordering, is het in het belang van de consument om de BKR-registraties voorlopig te handhaven. Hoewel het te prijzen valt dat de consument zijn zaken nu (beter) op orde heeft – zij het dat deze registratie niet de enige negatieve registratie in het CKI is – is de betaalhistorie dusdanig dat op dit moment niet al kan worden gezegd dat er sprake is van een (langdurige) stabiele financiële situatie. De consument is er nu bij gebaat om te werken aan een stabiele financiële basis en het opbouwen van een financiële buffer. De registraties zijn terecht en het belang van de instandhouding daarvan weegt op tegen het belang van de consument bij verwijdering ervan.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

3.10 Met de bank is de commissie van oordeel dat de consument voorshands nog beschermd dient te worden tegen overkreditering. Het staat vast dat de consument gedurende een lange periode niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dat de oorzaak hiervan mede is gelegen in de persoonlijke omstandigheden in het verleden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Uit de overgelegde informatie kan de commissie niet vaststellen dat de huidige situatie van de consument nu financieel stabiel is. Het feit dat de consument inmiddels de vordering volledig heeft voldaan spreekt in zijn voordeel, maar is vanwege dit alles op dit moment geen aanleiding voor de vroegtijdige verwijdering van de registraties. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor de consument te beschermen tegen overkreditering en om aan te tonen dat hij in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Daarnaast heeft de consument volgens de commissie de noodzaak van het aangaan van het kopen van een grotere woning onvoldoende aangetoond. Niet is vast komen te staan dat de situatie zodanig schrijnend is dat de negatieve registraties op dit moment verwijderd moeten worden. Tenslotte wordt van belang geacht dat nog geen jaar van de bewaartermijn is verstreken; het verzoek tot verwijdering komt te vroeg. Daarbij merkt de commissie op dat de stelling van de consument dat hij in ieder geval vanaf 2015 een beroep op verjaring had kunnen doen geen doel treft. Voor de commissie staat allereerst geenszins vast dat de consument vanaf 2015 niets meer van de bank heeft gehoord. Dat blijkt niet uit het dossier. Daarnaast heeft de bank een beroep op verjaring nooit ontvangen en niet erkend.

Aangezien verjaring pas intreedt op het moment dat daar een beroep op wordt gedaan is alleen al om die reden geen sprake van verjaring en is dat voor de commissie ook geen reden dat mee te laten wegen in de belangenafweging.

3.11 De commissie begrijpt dat de consument een belang bij verwijdering van de registraties heeft, maar is van oordeel dat het belang van de bank gelet op het voorgaande op dit moment dient te prevaleren boven het belang van de consument. Potentiële krediet-verstrekkers dienen gedurende een langere periode kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument in hun afweging al dan niet een krediet aan de consument te verstrekken en de consument dient nog langer te worden beschermd tegen over-kreditering. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment dan ook af.

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 oktober 2023, 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 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 (Reglement CKI)

Artikel 10

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

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

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.
   (...)
   i) Bij overige financiële verplichtingen, niet zijnde zakelijke overige financiële verplichtingen geldt een termijn van vier (4) maanden en een bedrag van meer dan € 250,-.

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen 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

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 vorderinggeëist 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

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

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.