Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0035

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

Klacht ontvangen op	4 april 2022
Ingediend door	mevrouw [naam 1], verder te noemen de vrouw, en de heer [naam 2], verder te noemen de man en samen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	16 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-coderingen. Belangenafweging. De consumenten zijn van mening dat hun belangen bij verwijdering van de coderingen zwaarder moeten wegen dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. De betalingsachterstanden van destijds houden verband met de door de consumenten gedreven onderneming waarvan zij de activiteiten in 2017 beëindigden. Die onderneming bleek, ondanks de eigen middelen die de consumenten daarin hadden gestopt, niet levensvatbaar. De consumenten zijn kort hierop in loondienst getreden. De consumenten hebben vervolgens met de hulp van een advocaat een betalingsregeling afgesproken met de schuldeisers tegen finale kwijting; dit is bijna 4,5 jaar geleden. De financiële positie van de consumenten is sinds die tijd stabiel. De consumenten hebben bij een investeerder een hypothecaire financiering afgesloten. De looptijd van die hypotheek is drie jaar en loopt in augustus 2023 af. De bewaartermijn van de coderingen eindigt 3 weken later. De hypotheek moet worden overgesloten omdat de investeerder niet wil verlengen. De commissie is na een belangenafweging van oordeel dat de registraties verwijderd moeten worden. De vordering van de consumenten wordt toegewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de bank op nadere vragen van de commissie en de 7) reactie daarop van de consumenten.

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 consumenten hebben 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 De consumenten hielden elk een betaalrekening met roodstandfaciliteit bij de bank aan. Daarnaast had de vrouw een doorlopend krediet bij de bank afgesloten. Deze kredieten zijn geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank zijn geregeld in het Algemeen Reglement CKI (reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op de betaalrekeningen zijn in 2013 achterstandscoderingen in het CKI geplaatst. In 2017 is daarin de bijzonderheidscode 2 (opeising) geplaatst.

2.3 Aan het doorlopend krediet is in 2015 een achterstandscodering en de bijzonderheids-code 2 (opeising) in het CKI gekoppeld.

2.4 De consumenten hebben in 2017 de activiteiten van hun onderneming gestaakt. De consumenten zijn hierna in loondienst gegaan. De vervolgens door de consumenten met de hulp van een advocaat aangeboden betalingsregeling tegen finale kwijting is door de schuldeisers geaccepteerd en in de zomer van 2018 uitgevoerd.

2.5 Hierop heeft de bank de dag van de betaling te weten 22 augustus 2018 als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren voor alle drie kredieten, waarbij ook een code 3 is geregistreerd omdat de bank meer dan € 250,- heeft afgeboekt.

2.6 De consumenten hebben hun klacht bij Kifid ingediend nadat de bank hun verzoek om de coderingen te verwijderen had afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen dat de BKR-registraties worden verwijderd omdat hun belangen nu zwaarder dienen te wegen dan de belangen van de bank bij handhaving ervan. Hiertoe hebben de consumenten de volgende argumenten aangevoerd.

- Destijds dreven de consumenten een onderneming die ondanks de ingezette eigen middelen niet levensvatbaar bleek. Mede hierdoor zijn er schulden ontstaan. De activiteiten van de onderneming zijn gestaakt per 1 juli 2017.

- Omdat het door de consumenten bij de gemeente Rotterdam begin 2017 opgestarte schuldhulpverleningstraject niet van de grond kwam hebben zij ervoor gekozen om zelf en met de hulp van een advocaat alle schuldeisers een voorstel tegen finale kwijting aan te bieden wat door hen in de zomer van 2018 is geaccepteerd.

Dit voorstel hield in betaling van een basisuitkering en een aanvullende uitkering van 20% en 40% voor de concurrente schuldeisers respectievelijk de preferente schuldeisers. Dit voorstel konden de consumenten doen enerzijds omdat ze allebei na het stoppen met de onderneming in loondienst zijn gegaan; de vrouw is direct fulltime gaan werken en de man, vanwege de zorg voor de kinderen, parttime. En anderzijds vanwege de financiële hulp van de werkgeefster van de man.

- De consumenten hebben sedertdien geen betalingsproblemen meer. Voor de twee lopende leningen (een goederenkrediet en een autoleasecontract) die nadien zijn afgesloten staan geen bijzonderheden vermeld op de actuele BKR-overzichten.

- De consumenten hebben de fiscus op 11 januari 2021 verzocht de terugbetaling van de door hen ontvangen kinderopvangtoeslagen te herbeoordelen. De fiscus heeft de consumenten geschreven dat ze mogen stoppen met het terugbetalen van de toeslag zolang als het herbeoordelingsverzoek in behandeling is. Over de planning van de integrale beoordeling van hun verzoek hebben de consumenten informatie gedeeld van de overheid. Hierin staat dat de wachttijd 1 jaar is en kan oplopen tot 3 of 4 jaar.

- De consumenten hebben bij de fiscus informatie opgevraagd over de reden van de registratie van hun gegevens in de Fraude Signalering Voorziening (FSV) van de fiscus. De fiscus schreef hierover op 8 december 2021 dat "*Als in een belastingaangifte mogelijk onjuiste gegevens voorkwamen, registreerden we dat soms in het FSV. Welke gegevens niet klopten, hebben wij niet altijd in de FSV geregistreerd*". Op de vraag van de consumenten of hun gegevens inderdaad ten onrechte op deze lijst zijn komen te staan antwoordde de fiscus daarover nog geen uitsluitsel te kunnen geven.

- De consumenten hebben betalingsoverzichten van hun vaste lasten ingestuurd met als doel aan te tonen dat zij die stipt nakomen. Ook hebben de consumenten diverse IB-aangiftes ingestuurd. Het gezamenlijke inkomen van de consumenten is vanaf 2018 gestegen en bedroeg in 2020, en nu nog steeds aldus de consumenten, ongeveer € 100.000,- bruto op jaarbasis.

- De consumenten en hun kinderen wonen met ingang van 30 juli 2020 in hun huidige koopwoning. De koopsom is gefinancierd bij een investeerder waarbij de lasten hoger zijn dan wanneer die lening bij een reguliere geldverstrekker zou zijn afgesloten. In de hypotheekakte staat dat de looptijd van de geldlening 3 jaar is, behoudens verlenging. De looptijd van de lening zal niet worden verlengd omdat de investeerder de leensom voor een project wil gaan inzetten, aldus de consumenten.

Dit betekent dat op het moment dat de looptijd van de lening eindigt (30 juli 2023) de bewaartermijn van de coderingen nog niet is afgelopen. Dit is pas op 22 augustus 2023 het geval en dat is te laat omdat de reguliere geldverstrekkers de consumenten vanwege die coderingen nu geen geldlening willen aanbieden. Als de bewaartermijn niet vroegtijdig wordt beëindigd zullen de consumenten hun woning moeten verkopen. Dit is niet in het belang van de consumenten. Het vinden van een andere woning is vanwege de huidige woningmarkt lastig zo niet onmogelijk.

- De consumenten hebben geleerd van de financiële problemen uit het verleden. De problemen waaronder die met de fiscus hebben een zware wissel getrokken op het gezin. Desondanks is het de consumenten gelukt om een nieuw bestaan op de bouwen; hun financiële positie is nu stabiel. De bank stelt weliswaar het verwijderingsverzoek te heroverwegen zodra de fiscus over het ingediende herbeoordelingsverzoek ten voordele van de consumenten heeft beslist, maar dat is te laat.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie zal dienen te oordelen over de vraag of de bank de aan de namen van de consumenten gekoppelde BKR-coderingen vroegtijdig moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank dit moet doen en licht dit oordeel hieronder toe.

3.2 De commissie merkt in algemene zin op dat partijen het erover eens zijn dat de coderingen technisch juist zijn zoals ook is gebleken uit de door de bank ter zake ingestuurde brieven waaronder de vooraankondigingen.

Belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consumenten om verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene Verordening Gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.4 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consumenten in. 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 (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[1]

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 consumenten bij verwijdering daarvan.

3.7 De door de consumenten aangevoerde belangen zijn hiervoor onder 2.5 opgenomen.

3.8 De bank heeft hiertegen verweer gevoerd en gewezen op de langdurige achterstanden, de schuldenlast, het moeizame incassoverloop en de afgeboekte vorderingen. De bank is van mening dat de coderingen alleen dan vroegtijdig dienen te worden verwijderd als er sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden. Volgens de bank is dit niet aan de orde. Zo is de stelling dat de looptijd van de hypotheek niet wordt verlengd niet onderbouwd met als gevolg dat niet valt in te zien waarom de reguliere bewaartermijn niet kan worden afgewacht. Daarnaast wijst de bank erop dat de bewaartermijn van 5 jaar een redelijke termijn is. De consumenten alsook de financiële sector dienen volgens de bank vooralsnog beschermd te worden tegen overkreditering. De bank zal het verzoek om vroegtijdige verwijdering heroverwegen zodra de consumenten de beschikking van de fiscus hebben overgelegd waaruit volgt dat zij gedupeerden zijn van de Kinderopvangtoeslagenaffaire.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee niet heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de coderingen nu nog in stand te houden.

3.10 De commissie stelt voorop dat de consumenten hun verantwoordelijkheid destijds hebben genomen door zich actief in te spannen om hun financiële problemen op te lossen. De consumenten hebben snel werk gevonden en een werkgeefster was bereid hen te helpen. De schulden zijn tegen finale kwijting afgelost. Dit is bijna 4,5 jaar geleden.

3.11 Het is de consumenten inmiddels gelukt om een nieuw en financieel stabiel bestaan op te bouwen; hun gezamenlijke inkomen is ruim 2 keer modaal hetgeen door de bank niet is weersproken. Van nieuwe financiële problemen is niet gebleken. Zij hebben via een investeerder hun huidige woning kunnen aankopen. Dat de consumenten of kredietverstrekkers nog langer tegen overkreditering moeten worden beschermd is door de bank niet geconcretiseerd en ook niet gebleken.

3.12 Bovendien hebben de consumenten een concreet belang bij het vroegtijdig verwijderen van de coderingen. Ongeveer 3 weken voor het aflopen van de bewaartermijn eindigt namelijk de looptijd van de hypothecaire geldlening. Daarnaast vergt het aanvragen van een hypothecaire financiering enige tijd en ook hierom is de vroegtijdige verwijdering in het belang van de consumenten.

3.13 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de commissie in dit geval van oordeel dat de vordering tot vroegtijdige verwijdering van de coderingen moet worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de aan de namen van de consumenten gekoppelde negatieve coderingen laat verwijderen binnen 14 dagen na de dag waarop deze beslissing naar partijen is verstuurd.

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 voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
   f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(…)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(…)

Artikel 21 AVG

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. 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.