Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0821

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

Datum uitspraak	23 september 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 2, samen verder te noemen de consumenten
Tegen	ALFAM Holding N.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Alfam
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consumenten klagen erover dat Alfam de aan hun naam gekoppelde negatieve registraties (A3-codering met een werkelijke einddatum van 16 juli 2021) in het CKI niet vroegtijdig wil verwijderen. Volgens de consumenten zijn deze registraties disproportioneel. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. Dat komt met name omdat het onvoldoende aannemelijk is gemaakt dat de financiële situatie van de consumenten op dit moment al structureel stabiel is. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Alfam; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Alfam.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 september 2024. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig. Namens de Alfam waren aanwezig: de heer [naam 3], Senior Adviseur Klachtenmanagement en mevrouw mr. [naam 4], Legal Counsel.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In juli 2016 hebben de consumenten als rechtsgeldige vertegenwoordigers van hun V.O.F. (hierna: het bedrijf) via een tussenpersoon bij Alfam een leaseovereenkomst van € 17.146,08 afgesloten (hierna: het krediet). De looptijd van het krediet was 36 maanden.

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Alfam, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).[1]

2.2 In augustus 2016 hebben de consumenten de eerste maandtermijn betaald. Daarna zijn de consumenten hun maandelijkse betaalverplichtingen niet meer nagekomen en zijn er achterstanden ontstaan. Omdat de achterstand niet werd ingelopen, heeft Alfam op 16 december 2016 bij het krediet op naam van consument 1 en bij het krediet op naam van consument 2 een achterstandscode A in het CKI bij BKR laten registreren.

2.3 Vanwege het uitblijven van betalingen heeft Alfam de lease-auto van de consumenten ingenomen en uiteindelijk verkocht voor € 14.036,-. Nadat de consumenten ook na de verkoop niet aan hun betalingsverplichting hebben voldaan, is er op initiatief van Alfam met de consumenten een betalingsregeling tegen finale kwijting getroffen. De consumenten zijn deze betalingsregeling nagekomen. Dit heeft ertoe geleid dat Alfam op 6 juli 2021 bij het krediet op naam van consument 2, een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum (6 juli 2021) in het CKI heeft laten registreren. Op 16 juli 2021 heeft Alfam bij het krediet op naam van consument 1 een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum (16 juli 2021) laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 De consumenten hebben Alfam meerdere keren verzocht de registraties uit het CKI te laten verwijderen. Alfam heeft deze verzoeken afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen verwijdering van de registraties uit het CKI. Aan deze vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op hun persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. De consumenten voeren daartoe het volgende aan.

2.6 Consument 1 heeft aangegeven dat hij na een langdurige periode van ziekte, vastbesloten is om weer aan het werk te gaan en zijn passie voor ondernemen na te streven. Consument 1 heeft een baan als hoofdconducteur. De omstandigheden waaronder hij deze functie moet uitoefenen, veroorzaken bij consument 1 meerdere fysieke klachten. Een eigen onderneming zou niet alleen zijn gezondheid ten goede komen, maar ook zijn financiële stabiliteit op de lange termijn waarborgen. Het verwijderen van de registraties zou hem de vrijheid geven om deze stap te zetten. Daarnaast wil consument 1 een auto leasen.

[1] De relevante artikelen uit het reglement CKI zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

Onlangs heeft consument 1 een aanrijding gehad waarbij zijn auto aanzienlijke schade heeft opgelopen. De aanschaf of het leasen van een auto is momenteel door de registraties niet te realiseren. Voor zijn werk is echter, gelet op de reisafstand en werktijden van consument 1, het kunnen beschikken over een auto essentieel. Zonder auto loopt hij het risico zijn baan te verliezen. Ook consument 2 ondervindt hinder van de registraties. Zij wil graag docent worden en hiervoor een studie volgen. Echter, door de financiële beperkingen zijn de studie- en reiskosten voor de consumenten op dit moment onbetaalbaar.

2.7 De betalingsproblemen zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. De consumenten hebben het krediet afgesloten met de intentie een auto te leasen ten behoeve van het bedrijf. In 2017 vindt er in het bedrijf een brand plaats met als gevolg het faillissement van het bedrijf. Door schaamte om na de brand hulp te vragen en een uitkering aan te vragen bij de gemeente hebben de consumenten door gebrek aan inkomsten niet aan hun betalingsverplichtingen kunnen voldoen.

2.8 De consumenten verwijten Alfam bij hun beoordeling te weinig naar hun privésituatie te hebben gekeken. Zij voelen zich bestraft voor iets wat compleet buiten hun macht lag. Zij vormen geen risico voor mogelijke kredietverstrekkers. De betaling tegen finale kwijting in juli 2021 toont hun streven naar een oplossing aan en het herstel van hun financiële situatie. De financiële beperkingen hebben niet alleen gevolgen voor hun professionele ambities, maar hebben ook aanzienlijke invloed op de gezondheid en het welzijn van hun gezin. Het verwijderen van de registraties zou niet alleen de consumenten, maar ook hun kinderen, de rust en stabiliteit geven die zij verdienen.

Het verweer

2.9 Alfam heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Een opmerking vooraf

3.1 Tijdens de klachtprocedure heeft Alfam de registraties in het CKI aangepast. Allereerst heeft Alfam de achterstandscode A bij de consumenten verwijderd, omdat het voor Alfam niet mogelijk was de vooraankondigingsbrief met een waarschuwing voor een achterstands-melding bij BKR te reproduceren. Aan dit deel van de vordering is dus al voldaan. Daarnaast heeft Alfam tijdens de procedure geconstateerd dat de datum van de bijzonderheidscode 3 (6 juli 2021) en de werkelijke einddatum (6 juli 2021) op naam van consument 2 in het CKI niet juist zijn geregistreerd. De juiste datum moet zijn 16 juli 2021, de datum van afboeking tegen finale kwijting. Alfam heeft hierop de datum van zowel bijzonderheidcode 3 als de werkelijke einddatum laten aanpassen naar 16 juli 2021. De datum van de bijzonderheids-code 3 en werkelijke einddatum op naam van consument 1 zijn wel juist geregistreerd.

De volgende coderingen zijn thans in het CKI zichtbaar:
Consument 1
Code 3 16 juli 2021
Werkelijke einddatum 16 juli 2021

Consument 2
Code 3 16 juli 2021
Werkelijke einddatum 16 juli 2021

Waar gaat het in deze zaak om?

3.2 In deze zaak gaat het om de vraag of Alfam de bijzonderheidscode 3, die zij op naam van de consumenten heeft laten plaatsen, moet laten verwijderen. De commissie oordeelt dat Alfam dit nu niet hoeft te doen en licht dit hieronder toe.

3.3 De commissie is van oordeel dat de registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consumenten menen echter dat de registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Alfam heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consumenten met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[2] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Alfam is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een BKR-registratie is 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 (in dit kader de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.[3]

3.6 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.[4]

[2] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.
[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

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. Bij de vraag of de coderingen in stand dienen te blijven, dient Alfam aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consumenten.

3.7 Er zal dus op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van Alfam bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

3.8 De consumenten hebben hun bezwaar tegen handhaving van de registraties en hun belangen bij verwijdering ervan toegelicht onder 2.6 tot en met 2.8.

3.9 Alfam heeft aangevoerd dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de doelstellingen van het CKI, namelijk bescherming van de consumenten tegen overkreditering en beperking van de financiële risico's voor andere kredietaanbieders. Alfam heeft in dit kader toegelicht dat zij bij haar belangenafweging in deze zaak naar alle omstandigheden heeft gekeken, ook naar de privéomstandigheden van de consumenten. Het is Alfam niet duidelijk wat nu precies het belang is van de consumenten en waarom de registraties hen daarin hinderen. Volgens Alfam hebben de consumenten hun belangen niet onderbouwd.

3.10 Er is volgens Alfam sprake geweest van een langdurige problematische schuldsituatie. De betalingsproblemen zijn in 2016 ontstaan, ruim voor de brand in het bedrijf in 2017. De consumenten hebben na de verkoop van de lease-auto vanaf september 2017 tot en met november 2020 geen enkele betaling verricht. De vordering op het krediet had in juli 2019 voldaan moeten zijn, maar is uiteindelijk pas in juli 2021 tegen finale kwijting afgewikkeld. Het gaat hier om een periode van vijf jaar. Dat is een zeer lange tijd. Alfam begrijpt dat de consumenten door de brand en het faillissement een zware tijd hebben meegemaakt. Het ontstaan van de schuld en het oplossen daarvan behoren echter tot de verantwoordelijkheid van de consumenten, aldus Alfam.

3.11 Voor Alfam is niet komen vast te staan dat de financiële situatie van de consumenten financieel stabiel is en dat zij over een financiële buffer beschikken. Als de financiële situatie van de consumenten inmiddels wel stabiel is, dan is dit mogelijk geworden doordat Alfam een flink deel (€ 2.511,62) van de openstaande schuld van de consumenten heeft moeten afboeken. Alfam heeft daarmee een zeer aanzienlijke schade geleden. Vooralsnog blijkt volgens Alfam duidelijk uit het dossier dat de consumenten zich op dit moment in moeilijke financiële omstandigheden bevinden.

Het lijkt erop dat de consumenten hun problemen willen oplossen door nieuwe schulden aan te gaan. En dit is een onwenselijke situatie volgens Alfam. Daarnaast blijkt uit het CKI dat consument 1 ook nog een andere negatieve registratie op zijn naam heeft staan.
Alfam meent dat het zeer redelijk en proportioneel is dat andere kredietverstrekkers volledig op de hoogte zijn van het recente schuldverleden van de consumenten. Alfam ziet gelet op voorgaande dan ook geen aanleiding om de registraties op dit moment te verwijderen.

3.12 Naar het oordeel van de commissie is voldoende komen vast te staan dat de door Alfam genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Alfam zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij het verwijderen daarvan. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.13 Allereerst staat volgens de commissie vast dat de consumenten lange tijd niet aan hun betalingsverplichtingen hebben voldaan en dat er sprake was van substantiële en langdurige betalingsproblemen. Tijdens de hoorzitting heeft consument 1 nogmaals benadrukt dat zijn gezin het door de registraties zeer zwaar heeft en dat er veel op de achtergrond speelt waar hij Alfam om privacy redenen niet van op de hoogte heeft gebracht. De commissie realiseert zich dat de consumenten een moeilijke tijd doormaken en dat de oorzaak hiervan gelegen is in de gestelde persoonlijke omstandigheden die zich in het verleden hebben voorgedaan. Hoe vervelend dit ook is, zijn dit omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consumenten vallen.

3.14 Hoewel de commissie de belangen van de consumenten begrijpt, hebben de consumenten onvoldoende aangetoond dat het starten van een onderneming, het leasen van een auto of het voortzetten van een studie in dit geval zodanig zwaarwegende belangen zijn dat dit de verwijdering van de registraties rechtvaardigt en zij niet kunnen wachten totdat (een langere periode van) de bewaartermijn is verstreken. Door het aangaan van nieuwe leningen lopen de consumenten het risico wederom in een schuldenproblematiek te komen en daar beschermt het registratiesysteem de consumenten en kredietverstrekkers juist voor.

3.15 De commissie merkt voorts op dat van de bewaartermijn van vijf jaar inmiddels drie jaar is verstreken en dit doorgaans een omstandigheid is die in het voordeel van de consumenten weegt. Daarbij is het echter wel van belang dat de financiële situatie van de consumenten structureel stabiel is. Dat is in dit geval en op dit moment onvoldoende gebleken. Uit de door de consumenten aangeleverde stukken kan de commissie onvoldoende afleiden dat de consumenten op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeren. Daarbij heeft Alfam tijdens de hoorzitting naar voren gebracht dat consument 1 onlangs voor het oplossen van nog steeds bestaande schulden een minnelijk schuldhulpverlenings-traject (MSNP-traject) is gestart, hetgeen door consument 1 ook is bevestigd. De bewaar-termijn is er juist voor bedoeld voor de consumenten een stabiele financiële situatie te krijgen en te behouden. In de komende periode zal moeten blijken of de consumenten financieel voldoende stabiel blijven en die stabiliteit kunnen behouden.

3.16 Volgens de commissie dienen de consumenten (nog) langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers kennis kunnen nemen van betaalhistorie van de consumenten. Na afweging van alle hiervoor genoemde omstandigheden oordeelt de commissie dan ook dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consumenten en dat Alfam de bijzonderheidscode 3 mag handhaven. De vordering wordt afgewezen. Indien een langere periode na het ingaan van de bewaartermijn is verstreken en de consumenten dan kunnen aantonen financieel stabiel te zijn, een noodzakelijk belang te hebben bij verwijdering van de registraties en hun schuldenproblematiek hebben opgelost, kunnen de consumenten uiteraard een nieuw verzoek tot verwijdering bij Alfam indienen. Alfam maakt dan mogelijk een andere afweging.

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 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 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

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

1) „**persoonsgegevens**": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „**verwerking**": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;

(...)

Artikel 6

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

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

(...)

Artikel 17

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

(...)

Artikel 21

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkings-verantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12

1.

a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag. (...)

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 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

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.