Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0766

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

Datum uitspraak	12 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de bij zijn doorlopend krediet geplaatste negatieve coderingen (A, 1 en 2). Volgens de consument zijn deze disproportioneel. De commissie is van oordeel dat in dit geval het belang van de bank zwaarder weegt dan het belang van de consument. De vordering 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 In 2011 heeft de consument bij de bank een kredietfaciliteit ter hoogte van € 1.000,- afgesloten op zijn betaalrekening. De bank heeft dit krediet met contractnummer [……734] laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesyteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Als gevolg van een niet toegestane overschrijding op deze rekening heeft de bank volgens de geldende voorwaarden drie maanden later het krediet losgekoppeld van de betaalrekening.

De kredietfaciliteit wordt beëindigd en de betaalrekening wordt aangezuiverd ten laste van de nieuw geopende betalingsregeling met een kredietlimiet van € 2.000,- (hierna: het krediet). Dit krediet is op 20 februari 2012 in het CKI geregistreerd.

2.2 Op een gegeven moment zijn er op dit krediet betalingsachterstanden ontstaan. Na meerdere verzoeken aan de consument tot aanzuivering heeft de bank op 25 november 2014 voor het eerst een vooraankondiging verstuurd. In deze brief heeft de bank de consument gewaarschuwd dat bij het achterwege blijven van de betalingen de achterstand gemeld zal worden bij het BKR, hetgeen negatieve gevolgen kan hebben voor een financieringsaanvraag.

2.3 Omdat het niet lukte tot een passende oplossing te komen heeft de bank de openstaande vordering in januari 2015 overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incassobureau). Op 21 januari 2015 heeft de bank opnieuw een vooraankondiging aan de consument gestuurd en een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Op 4 februari 2015 heeft het incassobureau de vordering opeisbaar gesteld en is er een bijzonderheidscode code 2 (opeising) bij de registratie in het CKI geplaatst.

2.4 Vanwege het verder oplopen van de betalingsachterstanden hebben de consument en de bank in 2017 een nieuwe betalingsregeling afgesproken en is een bijzonderheidscode 1 (aflossingsregeling) in het CKI geregistreerd. De problemen worden niet opgelost. In 2018 is er een nieuwe betalingsregeling getroffen en is de registratiedatum van code 1 aangepast naar 24 januari 2018. Sinds 24 maart 2018 is er tot 18 januari 2023 geen contact meer geweest. Op die datum heeft de consument de bank benaderd over de openstaande vordering. De consument heeft de vordering geheel voldaan en de bank heeft vervolgens een werkelijke einddatum (20 januari 2023) in het CKI laten plaatsen. De registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar en worden 20 januari 2028 verwijderd.

2.5 De consument heeft aan de bank gevraagd de negatieve registraties (op dat moment de coderingen A, 1, 2, 3 en 4) op zijn naam vroegtijdig uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft geconstateerd dat op 20 januari 2023 de consument de vordering volledig heeft voldaan. Code 3 (afboeking van € 250,- of meer) is hierdoor niet meer van toepassing. Om deze reden heeft de bank de code 3 laten verwijderen uit het CKI. Gelijktijdig heeft de bank ook code 4 (de consument blijkt/bleek onbereikbaar) laten verwijderen, omdat het adres van de consument bekend was bij het incassobureau. Ten aanzien van de overige registraties (A, 1 en 2) heeft een verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen niet geleid tot een oplossing, waarna de consument zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verwijdering van de bij het krediet geplaatste negatieve registraties (A,1 en 2) in het CKI. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag:

- De consument en zijn partner zijn voornemens volgend jaar te gaan trouwen. Zij hebben de wens een woning te kopen. De negatieve BKR-registraties vormen echter een belemmering voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening, Op dit moment wonen de consument en zijn partner samen in een huurwoning.

- De registraties zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In de periode tussen de 5 en 8 jaar geleden is de consument werkloos geraakt. Het lukte hem niet om werk te vinden en het was voor hem overleven. De consument geeft toe dat hij met betrekking tot het afbetalen van de vordering fouten heeft gemaakt, maar deze situatie ligt in het verleden. Ondanks zijn fouten stelt de consument dat ook de bank en voornamelijk het incassobureau niet adequaat gehandeld hebben, waardoor de afhandeling van deze zaak vier jaar is vertraagd. De consument geeft aan dat hij niet op de hoogte is gesteld van de overdracht van zijn dossier aan het incassobureau. Het incassobureau heeft hem drie keer aangeschreven, maar hoewel eerder verstuurde brieven wel naar het juiste woonadres zijn verstuurd, heeft het incassobureau de op 20 december 2018, 16 april 2019 en 30 april 2019 gedateerde brieven naar zijn voormalige woonadres verstuurd. Deze brieven zijn geretourneerd en heeft de consument nooit ontvangen. Wegens het uitblijven van een reactie van de consument heeft het incassobureau het dossier aangehouden. De consument was in de veronderstelling dat hij de schuld had afbetaald en heeft om die reden ook geen contact gezocht. Pas in 2023 heeft de consument ontdekt dat er nog een vordering openstond. De consument heeft toen gelijk contact opgenomen met de bank en het openstaande bedrag betaald.

- De consument heeft al jarenlang een stabiel leven. Hij heeft een baan met een contract voor onbepaalde tijd, een goed vast inkomen en geen openstaande schulden. Daarnaast voert hij aan dat hij belang heeft bij verwijdering om de schulden-problematiek van meer dan vijf jaar geleden achter zich te kunnen laten. De registraties tot januari 2028 hebben geen toegevoegde waarde.

Het verweer

2.7 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 gaat het om?

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de coderingen vroegtijdig moet worden verwijderd omdat deze coderingen niet (langer) proportioneel zijn. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 Voor de commissie staat voldoende vast dat de consument op de hoogte was van de achterstanden en de gevolgen daarvan. Daarmee staat voor de commissie vast dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. Weliswaar stelt de consument dat een aantal brieven door hem niet is ontvangen omdat deze kennelijk naar zijn oude adres zijn gestuurd, maar de commissie stelt vast dat de consument diverse (telefonische) contacten heeft gehad met de bank en het incassobureau en naar aanleiding daarvan ook betalingsregelingen heeft getroffen, waaruit voldoende aannemelijk is geworden dat de consument op de hoogte was van de schuld en de inhoud van de diverse brieven en mails. De consument meent dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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 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.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

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. 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 negatieve registraties zijn hiervoor weergegeven onder 2.6.

3.8 De bank voert aan dat er in deze zaak sprake is van een langdurige problematische schuldsituatie. Gedurende de periode 2013 tot 2018 heeft de consument zich niet aan zijn betalingsverplichtingen gehouden en zijn afspraken niet nagekomen. De bank heeft de vordering in behandeling moeten geven aan het incassobureau. Uiteindelijk heeft de consument twee keer een bedrag overgemaakt, op 31 oktober 2017 een bedrag van € 50,- en op 1 februari 2018 een bedrag van € 100,- . De consument is in gebreke gesteld en gesommeerd de volledige vordering € 1.720,67 te betalen. Het is dan ook niet aannemelijk dat de consument in de veronderstelling verkeerde dat zijn schuld was afbetaald.
De consument heeft er negen jaar over gedaan een relatief lage schuld af te betalen. Dat de consument werkloos was ontslaat hem niet van de verplichting een betalings-regeling na te komen. Pas op het moment dat de consument ontdekte dat hij bij het willen aangaan van een hypothecaire geldlening werd belemmerd door de bij zijn naam geplaatste negatieve BKR-registraties heeft hij contact op genomen met de bank.
Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit. Daarnaast zijn dit niet de enige problemen die de bank in de afgelopen jaren met de consument heeft ondervonden. Van 2013 tot en met begin 2015 waren er ook betalingsachterstanden op een persoonlijke lening bij de bank. Ook dit dossier is in behandeling geweest bij het incassobureau van de bank.
Het door de consument gestelde belang, te weten het kopen van een woning, kan niet worden aangemerkt als een belang dat voldoende zwaarwegend is om de verwijdering van de registraties op dit moment te rechtvaardigen. De vordering is pas recent voldaan. De registraties in het CKI geven de betalingsgeschiedenis van debiteuren weer. De bank vindt het daarom belangrijk dat de terechte BKR-registraties dienen te blijven staan.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Het verwijderen van de registraties zou geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven waardoor de sector een goede toetssteen bij het verantwoord verstrekken van krediet verliest. De bank voegt hier aan toe dat mocht er in de toekomst sprake zijn van een nieuwe, prangende, zwaarwegende situatie, het de consument vrij staat om nogmaals een belangenafweging bij de bank aan te vragen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties nu nog te handhaven. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.10 Wat voor de consument spreekt, is dat hij nu inziet dat hij in het verleden foute keuzes heeft gemaakt, dat hij zijn financiën op orde heeft gebracht en de vordering aan de bank (alsnog) volledig heeft voldaan. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie en de bank zich genoodzaakt zag het incassobureau in te schakelen en de consument in gebreke is gesteld. De consument onderbouwt daarbij onvoldoende waarom het kopen van een woning in zijn specifieke situatie noodzakelijk is en de bewaartermijn niet kan worden afgewacht. Eveneens is van belang dat de werkelijke einddatum van de registraties nog geen jaar geleden is. De consument heeft toegelicht dat de achterstand mede te wijten was aan het feit dat hij werkloos was. Dit is echter, hoe vervelend ook, een omstandigheid die in de risicosfeer van de consument ligt. Daarnaast heeft de consument aangegeven dat zowel de bank als het incassobureau sinds 2018 geen contact met hem hebben opgenomen en hij de door het incassobureau gestuurde brieven nooit heeft ontvangen. De consument verkeerde hierdoor in de veronderstelling dat hij de vordering had voldaan. De commissie gaat voorbij aan hetgeen de consument heeft gesteld over het uitblijven van contact met de bank en/of het incassobureau omdat de consument immers ook niet reageerde op die betalingsverzoeken die naar het juiste adres van de consument zijn verzonden. Dit getuigt niet van een goede betaalmoraliteit, ook omdat het uiteindelijk de verantwoordelijkheid van de consument zelf is aan zijn betalings-verplichtingen te voldoen. De consument heeft daarnaast onvoldoende aannemelijk gemaakt dat hij inmiddels gedurende een langere periode financieel stabiel is. Het enkele feit dat hij nu een vaste baan heeft is daarvoor onvoldoende omdat er geen inzicht is gegeven in zijn financiële verplichtingen en eventuele reserves.

3.11 De commissie begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd de bank andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat zij het niet uitgesloten acht dat de bank een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn.

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 2022, 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 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

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

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

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 versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3

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

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.

(…)

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 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.