Tussenuitspraak nr. 2024-0045A

(mr. R. Imhof voorzitter, mr. J.W. Wagenaar, A.H.J. Alfrink als leden, met mr. D.W.Y. Sie als secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene bankvoorwaarden en het Algemeen Reglement CKI

Samenvatting

Tussenuitspraak in klacht over BKR-registraties. De commissie is van oordeel dat de registraties technisch juist zijn. Er is echter sprake van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument vanwege de vele en droevige gebeurtenissen in zijn leven. Deze omstandigheid is echter niet voldoende om op dit moment daaraan de conclusie te verbinden dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd. De consument heeft nog onvoldoende gegevens verstrekt om zijn financiële stabiliteit aan te tonen. De commissie vraagt daarom nadere informatie aan de consument om daarmee een eindbeslissing te kunnen nemen.

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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met de heer [naam 1] (vader). Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 2] (analist BKR Desk Rabobank) en mevrouw mr. A.M. Nelis (advocaat).

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 beschikte bij de bank over twee soorten kredieten. Het ging om een betaalrekening met daaraan gekoppeld een krediet met een oorspronkelijk limiet van €1.100,- (hierna krediet 1). Krediet 1 is vanaf 6 november 2017 verlaagd naar een bedrag van € 275,-. Voor dit krediet gold dat de consument ervoor diende te zorgen dat zijn betaalrekening minimaal één volledige werkdag van 24 uur per drie maanden een positief saldo had. Verder beschikte de consument bij de bank over een doorlopend krediet met een oorspronkelijke limiet van € 30.000,- (hierna: krediet 2). De hoogte van de limiet van dit krediet is op enig moment verlaagd naar € 23.350,-. Voor dit krediet gold een maandelijkse aflossingsverplichting.

2.2 Tussen 2002 en 2021 hebben meerdere omstandigheden plaatsgevonden in het leven van de consument. De broer van de consument is sinds 2002 meerdere keren in coma geraakt in het buitenland, waarna hij in 2014 is overleden. De consument heeft in deze periode regelmatig zijn broer bezocht. In 2017 en 2019 zijn de verloofde en de baby van de consument overleden. De consument heeft in augustus 2020 zelf een ongeluk gehad, waardoor hij tot in de zomer van 2021 wegens een coma in het ziekenhuis heeft gelegen.

2.3 In de periode waarin de verschillende omstandigheden plaatsvonden in het leven van de consument, voldeed de consument op enig moment niet meer aan zijn betalings-verplichtingen tegenover de bank ten aanzien van krediet 1 en krediet 2.

2.4 Ten aanzien van krediet 1 heeft de bank de consument meerdere herinneringsbrieven gestuurd vanaf 1 december 2017. Op 2 januari 2018 heeft de bank de consument per brief gewaarschuwd dat zij een melding maakt bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) als hij niet tijdig betaalt. Op 1 februari 2018 heeft de bank de consument per brief in gebreke gesteld. Op 1 maart 2018 heeft de bank per brief het bedrag dat de consument roodstond – te weten € 2.471,87 – inclusief de rente opgeëist. Diezelfde dag heeft de bank bijzonderheids-code 2 laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR. Doordat de consument ondanks de gestuurde brieven de openstaande vordering niet betaalde, heeft de bank per 6 maart 2018 bij krediet 1 een achterstandscode laten registeren in het CKI van het BKR.

2.5 Ten aanzien van krediet 2 heeft de bank de consument op 6 juni 2019 per brief opnieuw gewaarschuwd voor een melding bij het BKR vanwege de betaalachterstand na een eerder geplaatste achterstandscode en herstelcode. Vanwege het uitblijven van een tijdige betaling van de consument heeft de bank op 2 juli 2019 een achterstandscode laten plaatsen in het CKI van het BKR. Op 11 september 2019 heeft de bank de consument per brief in gebreke gesteld.

Op 24 oktober 2019 heeft de bank per brief het saldo en de achterstand van € 22.698,04 opgeëist, omdat de consument over meer dan drie maanden een betaalachterstand had. De bank heeft vervolgens per 25 oktober 2019 een bijzonderheidscode 2 bij krediet 2 laten registreren in het CKI van het BKR.

2.6 Vanwege de medische toestand van de consument, hebben de ouders van de consument eind 2020 contact opgenomen met de bank. De ouders van de consument zijn vervolgens per 16 december 2020 als zijn bewindvoerder benoemd. Op 25 februari 2021 heeft de bank besloten om haar openstaande vorderingen op de consument ten aanzien van krediet 1 en krediet 2 kwijt te schelden vanwege zijn situatie. Dit heeft ertoe geleid dat de bank per 25 februari 2021 ten aanzien van zowel krediet 1 als krediet 2 een bijzonderheidscode 3 heeft laten plaatsen in het CKI van het BKR.

2.7 Op enig moment heeft de consument de bank verzocht om verwijdering van de BKR-registraties. Op 19 januari 2022 heeft de bank het verzoek van de consument per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klacht-procedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank verwijdering van de BKR-registraties ten aanzien van krediet 1 en krediet 2.

2.9 Ten eerste stelt de consument dat de negatieve BKR-registraties zijn ontstaan in een periode waarin sprake was van een zeer ongelukkige samenloop van omstandigheden. De consument heeft vanaf 2002 veel persoonlijk leed meegemaakt. Op het moment dat er een bijzonderheidscode 3 werd geplaatst bij krediet 1 en krediet 2, lag de consument in coma en was het niet duidelijk of hij het zou overleven. De consument was niet eerder op de hoogte van de coderingen, omdat de brieven daarover van de bank hem niet hebben bereikt. De bank had gebruik gemaakt van een oud adres van de consument. De consument meent dat de bank onvoldoende rekening houdt met zijn persoonlijke omstandigheden doordat zij niet overgaat tot verwijdering van de BKR-registraties.

2.10 Ten tweede stelt de consument dat de bank zijn ouders bij de kwijtschelding niet heeft gewezen op de codering en de daaraan verbonden consequenties. Als de ouders dit hadden geweten, hadden zij de lening kunnen overzetten om de codering te voorkomen. Ook is volgens de consument relevant dat de kwijtschelding van de openstaande vordering plaatsvond door zijn betalingsonmacht. Daarnaast betwist de consument dat hij de brieven van 1 februari 2018 en 1 maart 2018 heeft ontvangen van de bank, waarin hij door de bank in gebreke werd gesteld en de openstaande vordering ten aanzien van krediet 1 werd opgeëist. De bank had hier namelijk gebruik gemaakt van een onjuist adres.

2.11 Ten derde stelt de consument dat hij op dit moment financieel gezond is ondanks de enorme tegenslagen.

De consument is per 1 oktober 2021 gaan werken als zelfstandige op het gebied van zorg-vastgoed. Vanaf 2022 is het inkomen van de consument als zelfstandige fors gestegen.

2.12 Ten vierde stelt de consument belang te hebben bij de verwijdering van de BKR-registraties, omdat hij een woning wil kopen en een auto wil leasen voor zijn werk. De consument heeft een betrouwbare auto nodig, omdat hij zijn diensten door het hele land aanbiedt en veel kilometers reist. Hij kan geen auto van € 10.000,- bekostigen, omdat hij niet over voldoende spaargeld beschikt. Daarnaast is een leaseauto gunstiger, omdat dan bepaalde risico's zijn afgedekt. Bovendien is een leaseauto zuiniger en dat komt het besteedbaar inkomen van de consument ten goede.

Het verweer

2.13 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Ten eerste stelt de bank dat de heftige gebeurtenissen uit het leven van de consument niet betekenen dat hem geen verwijt kan worden gemaakt. De achterstanden dateren vanaf 2013 en deze werden vanaf maart 2018 meldenswaardig. De consument heeft niet gereageerd op de brieven die hij tijdig kreeg van de bank. Dat de bank niet over de juiste adresgegevens van de consument beschikte en hij daardoor niet of niet tijdig de brieven ontving, komt voor zijn eigen rekening. Juist in een periode van betalingsonmacht is het van belang om goed contact met de bank te onderhouden om de mogelijkheden te onderzoeken om de financiële malheur te doorbreken.

2.14 Ten tweede heeft de bank besloten om de restschuld van bijna € 26.000,- kwijt te schelden vanwege de schrijnende situatie van de consument. Op basis van de beschikbare informatie van dat moment was de inschatting dat de consument de komende jaren niet in staat zou zijn om de vordering van de bank te voldoen. De bank stelt dat zij na de kwijtschelding van de vordering haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. De consument was bovendien eerder al op de hoogte gebracht van de BKR-registraties.

2.15 Ten derde geven de registraties een betrouwbaar beeld van de werkelijkheid en het moeizame incassotraject tussen de consument en de bank. Het doel van de registratie is om de consument te beschermen tegen het aangaan van mogelijk problematische schulden. De consument heeft niet onderbouwd dat hij de maandelijkse leasetermijn van € 488,- zou kunnen betalen. Daarnaast heeft hij niet onderbouwd dat enkel de registraties hem belemmeren een leaseovereenkomst aan te gaan.

2.16 Ten vierde stelt de bank dat haar onvoldoende is gebleken dat de consument financieel stabiel is. De huidige financiële stabiliteit van de consument is in overwegende mate het gevolg van de kwijtschelding van een fors bedrag door de bank en er is sindsdien pas beperkte tijd verstreken. De consument heeft niet de gelegenheid gehad om voldoende te sparen om zo een buffer op te bouwen. De kans op herhaling van financiële problemen neemt pas aanzienlijk af na een termijn van vijf jaar.

De onderneming van de consument bestaat pas sinds eind 2021. Zowel over 2022 als over 2023 heeft de consument slecht leesbare documenten aangeleverd waaruit niet blijkt of deze door een accountant of boekhouder zijn opgesteld.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 In deze zaak gaat het in de kern om de vraag of de bank gehouden is om op basis van de specifieke omstandigheden in dit geval de BKR-registraties van de consument (te laten) verwijderen uit het CKI. De commissie weegt in het bijzonder de mate van verwijtbaarheid van de consument en zijn financiële stabiliteit mee in haar beslissing. De commissie komt tot de conclusie dat zij op dit moment nog geen eindoordeel kan geven over de verwijdering van de BKR-registraties van de consument. Hieronder licht de commissie deze conclusie toe.

De technische juistheid van de registraties

3.2 Vooraf merkt de commissie op dat de consument bezwaar heeft gemaakt over de technische juistheid van de BKR-registraties. De consument stelt dat hij de vooraankondigingsbrieven van de bank niet heeft ontvangen en hij stelt dat de bank zijn ouders niet heeft geïnformeerd over de gevolgen van de kwijtschelding van de totale vordering (de bijzonderheidscode 3).

3.3 Vast staat dat de bank op 2 januari 2018 en 6 juni 2019 vooraankondigingsbrieven aan de consument heeft gestuurd waarmee zij hem waarschuwde voor de BKR-registraties bij niet tijdig betalen. Na het uitblijven van een betaling van de consument heeft de bank voor krediet 1 en krediet 2 een achterstandscodering laten plaatsen in het CKI van het BKR. De vooraankondigingsbrieven waren verstuurd aan een kennelijk oud adres van de consument. Het is de commissie niet gebleken dat de consument de bank (tijdig) heeft geïnformeerd over zijn adreswijzigingen. Daarom dient het niet ontvangen van de vooraankondigings-brieven voor rekening van de consument te komen. Zie ook artikel 14 lid 2 van de algemene bankvoorwaarden en artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek (zie bijlage).

3.4 Verder verwijst de commissie naar artikel 13 van het reglement CKI. Daarin staat dat voor de registratie van een bijzonderheidscode geen vooraankondiging van toepassing is. Dat betekent dat de bank ten aanzien van bijzonderheidscodes 2 en 3 voor zowel krediet 1 als krediet 2 geen waarschuwing vooraf diende te geven aan (de ouders van) de consument. Het voorgaande betekent dat de commissie van oordeel is dat de registraties technisch juist zijn.

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.5 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registratie moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.6 De registratie houdt een verwerking in van persoonsgegevens van de consument, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag van artikel 6 lid 1 onder f AVG. Hierin staat dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is als deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (hier: de bank).[1]

3.7 Dit is alleen anders wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene (hier: de consument) zwaarder wegen dan deze belangen. 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 staakt deze verwerking, 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 slaagt, dan heeft de betrokkene op grond van artikel 17 lid 1 sub c AVG het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist. Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op grond van artikel 21 lid 1 AVG tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registratie en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De afweging van belangen: mate van verwijtbaarheid en financiële stabiliteit

3.8 Om te beoordelen of de BKR-registraties verwijderd dienen te worden dient de commissie de belangen af te wegen (artikel 14.10 sub b van het reglement CKI). In dit geval spelen twee factoren een grote rol, namelijk de mate van verwijtbaarheid voor het ontstaan van de BKR-registraties en de financiële stabiliteit van de consument. Van belang is in deze of zowel de consument als kredietverstrekkers nog langer beschermd moeten worden met de BKR-registraties.

3.9 De commissie is van oordeel dat er zeker sprake is van verminderde verwijtbaarheid aan de zijde van de consument. De consument heeft in de afgelopen tien jaar vele droevige en ingrijpende gebeurtenissen mee moeten maken, zoals die hiervoor zijn vermeld. Het is begrijpelijk dat de consument door deze gebeurtenissen niet (tijdig) aan zijn betaalverplichtingen heeft voldaan, wat vervolgens heeft geleid tot de BKR-registraties.

3.10 Dit brengt de commissie tot het beantwoorden van de vraag welke gevolgen zij dient te verbinden aan die verminderde verwijtbaarheid.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op rechtspraak.nl.

Verminderde verwijtbaarheid is op zichzelf niet voldoende om zonder meer over te gaan tot verwijdering van de BKR-registraties. Het doel van een BKR-registratie is ook het beschermen van de consument tegen overkreditering. Daarom is ook van belang of voldoende vaststaat dat de consument financieel stabiel is. Hoewel de commissie van de consument stukken heeft ontvangen ter onderbouwing van zijn financiële situatie, vindt de commissie deze informatie nog niet voldoende om vast te kunnen stellen dat de consument voldoende financieel stabiel is en de BKR-registraties daarom te laten verwijderen.

Er is meer informatie nodig voor een (eind)oordeel

3.11 Voordat de commissie een eindoordeel geeft, wil zij de consument de gelegenheid bieden om meer informatie te verstrekken. Het gaat om informatie die zijn huidige financiële stabiliteit nader onderbouwt. In het bijzonder wenst de commissie een recent overzicht van de kosten en baten van de onderneming van de consument of – als die er inmiddels zijn – recente jaarstukken van zijn onderneming.

3.12 Indien de consument ingaat op het informatieverzoek van de commissie, zal de bank ook de gelegenheid krijgen om te reageren op de stukken. De commissie wil de bank in overweging meegeven om op dat moment opnieuw te beoordelen, mede op basis van de overwegingen van de commissie in deze tussenuitspraak, of zij aanleiding ziet om de BKR-registratie van de consument voortijdig te verwijderen

4. De beslissing

De commissie:

- stelt de consument in de gelegenheid om binnen vier weken na de datum van de tussenuitspraak aanvullende informatie te strekken over zijn financiële situatie, waarmee hij volledig inzage geeft in zijn inkomsten en uitgaven;

- stelt de bank in de gelegenheid om binnen vier weken te reageren op de aanvullende informatie van de consument en geeft daarbij in overweging mee dat zij ook mag besluiten of de aanvullende informatie voor haar voldoende is voor een andere belangenafweging en

- houdt iedere verdere beslissing aan.

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 en uit het Algemeen Reglement CKI

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 37

(...)

3. Een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring moet, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. Nochtans heeft ook een verklaring die hem tot wie zij was gericht, niet of niet tijdig heeft bereikt, haar werking, indien dit niet of niet tijdig bereiken het gevolg is van zijn eigen handeling, van de handeling van personen voor wie hij aansprakelijk is, of van andere omstandigheden die zijn persoon betreffen en rechtvaardigen dat hij het nadeel draagt.

Relevante artikelen uit de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities

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 Rechtmatigheid van de verwerking

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 Recht op gegevenswissing ("recht op vergetelheid")

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:
(...)
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;

Artikel 21 Recht van bezwaar

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.

Relevante artikelen uit de algemene bankvoorwaarden

Artikel 14 – Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

(...)

2. Post

U zorg ervoor dat wij steeds uw correcte adresgegevens hebben. Zo kunnen wij voor u bestemde verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie naar het juiste adres sturen. Uw adreswijziging geeft u zo snel mogelijk aan ons door. Als uw adres door uw toedoen niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij op uw kosten (laten) onderzoeken wat uw adres is. Als uw adres niet (meer) bij ons bekend is, mogen wij documenten, verklaringen en andere informatie op ons eigen adres voor u achterlaten. Deze gelden dan als door u ontvangen. Het kan zijn dat u samen met een of meer anderen een product of dienst van ons afneemt. Post voor gezamenlijke klanten sturen wij naar het ons opgegeven adres. Als gezamenlijke klanten het er samen niet (meer) over eens zijn naar welk adres wij de post moeten sturen, dan bepalen wij zelf naar welk van hun adressen wij de post sturen.

Relevante artikelen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2023 (Reglement CKI)

Artikel 10

WAT MOET WORDEN GEMELD BIJ STICHTING BKR

(...)
2. De zakelijke klant meldt aan Stichting BKR: a de gegevens uit de overeenkomst en de wijzigingen die zich tijdens de duur van de overeenkomst voordoen; b achterstanden, herstelmeldingen en bijzonderheden die zich tijdens de overeenkomst voordoen; c de beëindiging van de overeenkomst.
(...)

Artikel 11

BINNEN WELKE TERMIJN MOET WORDEN GEMELD

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 eenentwintig (21) dagen 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 13

WELKE BIJZONDERHEDEN WORDEN GEMELD

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 de werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;*

(...)

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14

WANNEER WORDEN DE PERSOONSGEGEVENS VERWIJDERD

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.
(...)

10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderen, tenzij er sprake is van:
a) een onterechte registratie;
b) een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
c) een uitspraak van een rechter of een bevoegde geschillencommissie voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.

11. Indien de zakelijke klant een contract, achterstand, herstelmelding en/of bijzonderheid verwijdert, is de zakelijke klant verplicht dit onder opgaaf van redenen aan Stichting BKR te melden.