Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0882

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

Datum uitspraak	22 november 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de door de bank in het CKI geplaatste negatieve registraties. De commissie is van oordeel dat er een zwaarwegend belang is bij handhaving van de coderingen en dat de argumenten van de consument niet zwaarwegend genoeg zijn om over te gaan tot verwijdering. De vordering 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 De consument heeft destijds bij de bank een betaalrekening met kredietfaciliteit (hierna: het krediet) bij de bank afgesloten. De bank is met de consument overeengekomen dat via de digitale weg gecommuniceerd kan worden. Op 20 maart 2018 heeft de bank het krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.

2.2 Op enig moment is er een ongeoorloofde roodstand op het krediet ontstaan. Ondanks diverse aanmaningen door de bank aan de consument zijn deze achterstanden niet ingelopen. In februari 2018 heeft de bank de consument gewaarschuwd dat bij het voortbestaan van de roodstand de bank verplicht is de achterstand te melden bij het BKR. Op 20 maart 2018 heeft de bank een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 Wegens het uitblijven van een reactie van de consument heeft de bank op 22 oktober 2019 de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 bij het krediet in het CKI laten registreren. Vervolgens heeft de bank het dossier overgedragen aan een incassobureau (hierna: het incassobureau).

2.4 Op 19 november 2023 heeft het incassobureau een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten plaatsen. In december 2019 heeft het incassobureau na diverse sommaties voor het eerst contact kunnen leggen met de consument. De consument heeft toen aangegeven dat er loonbeslag is gelegd, maar bereid is een betalingsregeling te treffen. Hierna worden verschillende betalingsafspraken gemaakt die deels worden nagekomen.

2.5 Op 9 mei 2022 heeft de consument de openstaande vordering volledig aan de bank voldaan en heeft de bank die datum als werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De BKR-registraties blijven vijf jaar zichtbaar.

2.6 Omdat de consument na het laten plaatsen van code 3 alsnog de volledige schuld heeft afgelost, heeft de bank in april 2023 code 3 uit het CKI laten verwijderen. In mei 2023 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de registratieduur van vijf jaar en verzocht de registraties te verwijderen. Dit verzoek is in juni 2023 door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert verwijdering van de bij het krediet geplaatste negatieve BKR-registraties. Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de registraties een onevenredige grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze, gezien de bijzondere omstandigheden van de consument, disproportioneel zijn. Hij voert daartoe het volgende aan:

- De consument heeft nimmer een vooraankondiging per post van de bank ontvangen en de bank heeft nagelaten hem te wijzen op de ingrijpende gevolgen van een negatieve registratie. Bij de vraag of een mededeling iemand heeft bereikt, is van doorslaggevend belang of de betrokkene (in dit geval de consument) expliciet en bewust heeft ingestemd met de verzending van belangrijke mededelingen via de berichteninbox van de bank. Daarmee heeft de betrokkene dan kenbaar gemaakt op die manier bereikbaar te zijn.

De bank heeft de consument nooit gevraagd of hij via de berichteninbox geïnformeerd wilde worden. Het is aan de bank om zich ervan te vergewissen dat verzonden berichten de consument ook daadwerkelijk bereiken. De bank heeft niet kunnen aantonen de consument de vooraankondigingsbrief ook daadwerkelijk heeft ontvangen. De achterstandscode is hiermee onterecht in het CKI geregistreerd en dient derhalve uit het CKI verwijderd te worden.

- De registraties belemmeren de consument en zijn partner bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening om een (grotere) woning te kopen. De aankoop is vanwege zijn privésituatie dringend gewenst. Zijn dochter is woonachtig op Curaçao en wil in Nederland haar studie voortzetten. Als de consument een woning kan kopen, kan zijn dochter bij hem intrekken. De moeder van de consument is sinds kort hulpbehoevend geworden. Graag wil de consument op korte termijn dichter bij zijn moeder gaan wonen om samen met zijn partner haar de nodige mantelzorg te kunnen verlenen.

- Door een samenloop van omstandigheden heeft de consument de registraties niet kunnen voorkomen. In zijn vorige relatie, waarbij zijn ex-partner arbeidsongeschikt was geworden, was hij genoodzaakt financiële ondersteuning te geven aan zijn ex-partner en haar kinderen. Hierdoor heeft hij niet altijd aan zijn betalingsverplichting kunnen voldoen.

- De situatie die ten grondslag ligt aan de BKR-notering, staat beslist niet in verhouding met de vergaande gevolgen van de registratie. De kans op herhaling van de ontstane achterstand is bovendien klein, al dan niet nihil. De consument verdient nu meer dan voorheen en heeft geleerd van het verleden. Zijn financiën zijn op orde.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar moet de commissie over oordelen?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties moet laten aanpassen of verwijderen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zal dit hierna toelichten.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de achterstandsmelding (A) en de bijzonderheidscode 2 beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of de registraties overeenkomstig het bepaalde in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) zijn geplaatst.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende regelement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken. Zo is de bank verplicht te melden als een als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.[1] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd.[2] Als de gehele overeenkomst wordt beëindigd, wordt een werkelijke einddatum gemeld.[3] Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, moet deze een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR. Als afboeking plaatsvindt en de betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.

3.4 Niet in geschil is dat de bank het krediet aan de consument heeft verstrekt. Dat rechtvaardigt de registratie van het krediet in het CKI. Ook is niet in geschil dat er een betalingsachterstand is ontstaan op het krediet. Tussen partijen staat ter discussie of de bank heeft voldaan aan haar verplichting om de consument schriftelijk te waarschuwen dat indien de betalingsachterstand niet binnen een bepaalde termijn zou worden ingelopen, er een achterstandsmelding bij BKR zou volgen.

3.5 Wat de achterstandscode A betreft, is de bank verplicht om voordat zij overgaat tot het (laten) registeren van een betalingsachterstand de consument te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4] In beginsel rust op de deelnemer (de bank) de plicht om aannemelijk te maken dat zij een vooraankondiging heeft verzonden, indien de consument dat betwist.

3.6 Tussen partijen is in geschil of de bank al dan niet een dergelijke vooraankondigings-brief naar de consument heeft verstuurd én of de consument deze vooraankondiging heeft ontvangen.

[1] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[2] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

De bank heeft aangevoerd de consument over de ongeoorloofde betalingsachterstand en haar verplichting om deze te melden bij BKR te hebben gewaarschuwd door op 27 februari 2018 een vooraankondiging te versturen naar de berichteninbox van de consument. Deze wijze van digitaal communiceren is met de consument overeengekomen. Daarnaast heeft de bank verklaard dat er ook altijd een bericht naar het emailadres van de klant gestuurd wordt, om hem/haar op dit bericht te wijzen. De bank heeft haar stelling onderbouwd door een email van 27 februari 2018 te overleggen, waarin de consument is gewaarschuwd voor een achterstandsmelding bij BKR. De consument betwist niet toegang tot de berichteninbox te hebben gehad. De consument stelt dat met het versturen van een vooraankondiging via de berichteninbox niet aan de formele vereisten van een vooraankondiging is voldaan. De commissie leidt hieruit af, dat de consument niet aanvoert dat communicatie via de berichteninbox in zijn algemeenheid niet zou volstaan, maar dat de bank er niet van uit kon gaan dat deze berichten hem bereikten. De consument stelt niet op de hoogte te zijn geweest van de achterstandsregistratie. De commissie is van oordeel dat dit niet voor rekening van de bank komt. De commissie stelt vast dat de berichten aantoonbaar zijn verzonden, dat de consument toegang had tot deze berichteninbox en middels een attenderingsemail is gewezen op het feit dat er een bericht voor hem klaarstond. Of de consument de berichten wel of niet gelezen had, komt voor zijn rekening en risico. In lijn met haar eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank kon volstaan met de overeengekomen wijze van communiceren via de berichteninbox en het versturen van een attenderingsemail naar het bij haar bekende emailadres van de consument. De bank heeft hiermee voldoende aangetoond dat de vooraankondiging aan de consument is verstuurd en door de consument is ontvangen.[5] De consument is dus voor de A gewaarschuwd en heeft de allerlaatste termijn om die registratie te voorkomen niet benut.

3.7 Het staat vast dat tussen partijen geen geschil bestaat over de technische juistheid van de bijzonderheidscode 2. Uit het voorgaande volgt dat de registraties van de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode 2 juist zijn. Verwijdering van deze registratie is in zoverre niet gerechtvaardigd. Aangezien de bank de code 3 inmiddels heeft verwijderd hoeft de commissie zich over de technische juistheid daarvan niet uit te laten.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.8 Nu de commissie van oordeel is dat de registraties technisch juist zijn, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de registraties dienen te worden verwijderd.

[5] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr's 2022- 0337 en 2023-0367.

3.9 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.10 De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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 zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[6]

3.11 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene (de consument). 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.[7]

De belangenafweging

3.12 In overweging 2.7 zijn de door de consument met zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht. Hij heeft daarmee geconcretiseerd waarom hij door de registratie wordt belemmerd.

3.13 De bank voert aan dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's bij andere kredietaanbieders. Sinds 2014 was er sprake van een structurele roodstand. De bank heeft de vordering in behandeling moeten geven aan het incassobureau. Er zijn diverse betalingsregelingen getroffen, maar die zijn slechts deels nagekomen. In deze zaak is er geen sprake van bijzondere omstandigheden die verwijdering van de registraties rechtvaardigen of om te oordelen dat de registraties disproportioneel zijn.

[6] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl
[7] Artikel 17 lid 1 sub c AVG

De omstandigheden die de consument heeft aangevoerd, maken niet duidelijk dat het noodzakelijk en spoedeisend is dat er nu een woning moet worden aangekocht en het voor de consument niet mogelijk zou zijn een andere woning te huren. De consument nam genoegen met een minimale betalingsregeling wat de aflossing van het krediet heeft vertraagd. De volledige vordering is pas zeer recent voldaan. De bank voegt hieraan toe dat er in het CKI ook nog een andere negatieve BKR-registratie op naam van de consument zichtbaar is met een nog recentere einddatum. Het verwijderen van de registraties zou volgens de bank geen getrouw beeld van de werkelijkheid geven. Het algemene belang van continuering van de registraties weegt dan ook zwaarder dan de gestelde belangen van de consument.

3.14 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.15 Allereerst staat vast dat de consument lange tijd niet aan zijn betalingsverplichtingen heeft voldaan. Dat de oorzaak hiervan mede zou liggen in de gestelde persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde informatie, niet volgt dat zijn financiële situatie structureel stabiel is. In de komende periode zal moeten blijken of de situatie van de consument voldoende stabiel blijft. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Daarbij wordt van belang geacht dat er pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken; het verzoek tot verwijdering komt te vroeg. De consument dient derhalve nog enige tijd tegen overkreditering worden beschermd.

3.16 De consument heeft tenslotte naar het oordeel van de commissie onvoldoende aangetoond dat het kopen van een woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en hij niet kan wachten totdat de vijf jaartermijn is verstreken.

3.17 De commissie realiseert zich dat de consument graag een nieuwe start wenst te maken en begrijpt het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de registraties, maar is van oordeel dat het belang van de bank en andere (potentiële) kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registratie dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 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 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 10

1. Na erkenning door het Bestuur meldt de zakelijke klant de in zijn portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten bij Stichting BKR en houdt hij deze actueel volgens de voorwaarden van dit Reglement en de Algemene Handleiding CKI.

(...)

Artikel 11

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en lid 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12

1.

   a) Voldoet een consument niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst, dan meldt de zakelijke klant dit aan Stichting BKR. Een melding mag pas plaatsvinden als een termijnbedrag zonder toestemming van de zakelijke klant niet is voldaan. Bij de vaststelling van een achterstand worden betalingen van de consument toegerekend aan het oudst vervallen termijnbedrag.
   (...)
   i) Bij overige financiële verplichtingen, niet zijnde zakelijke overige financiële verplichtingen geldt een termijn van vier (4) maanden en een bedrag van meer dan € 250,-.

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3.

   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
   b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

   code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
   code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele 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.