Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0154

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

Klacht ontvangen op	2 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Datum uitspraak	22 februari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen/ Beslissing over de behandelbaarheid
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Behandelbaarheid. Er is sprake van een nieuwe klacht. Gelet op de termijnen genoemd in het reglement staat vast dat de klacht tijdig is ingediend. De klacht is behandelbaar. BKR-registraties (A23 met werkelijke einddatum). De consument vordert dat de A-code wordt omgezet naar een H-code. Een dergelijke code wordt alleen dan in het CKI opgenomen als de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet is beëindigd. Hiervan is geen sprake. De achterstand is in dit geval niet ongedaan gemaakt maar de vordering is tegen finale kwijting afgekocht. Hierbij komt dat de overeenkomst is beëindigd. De commissie is hiernaast van oordeel dat de BKR-registraties in dit geval en op dit moment niet verwijderd moeten worden. De belangen van de kredietverstrekker bij handhaving wegen zwaarder dan de belangen van de consument bij verwijdering van de coderingen. De commissie wijst de vorderingen af.

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 Hoist; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Hoist.

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 Hoist heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2010 een doorlopend krediet van € 8.400,- bij (de rechtsvoorganger van) Hoist afgesloten. Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). De rechten en verplichtingen tussen Hoist en het BKR zijn vastgelegd in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI), waarvan de relevante bepalingen in de bijlage bij deze uitspraak staan.

2.2 Na het ontstaan van betalingsachterstanden heeft Hoist op 6 november 2014 een achterstandscode (A-code) in het CKI laten plaatsen. Vervolgens is het krediet opgeëist waarna op 15 januari 2015 de bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI is geplaatst. De consument heeft tegen finale kwijting € 4.000,- betaald. Hierop is de datum van betaling te weten 23 augustus 2018 als werkelijke einddatum aan de bijzonderheidscode 3 (afboeking) in het CKI gekoppeld.

2.3 Hoist heeft op 2 maart 2021 het verzoek van de consument van 27 januari 2021 afgewezen om de negatieve coderingen te verwijderen.

2.4 De consument heeft op 29 april 2022 zijn klacht bij het Kifid ingediend. Kifid heeft daarop de consument bericht dat de klacht niet behandeld kan worden enerzijds omdat het meer dan één jaar geleden is dat de klacht bij Hoist was ingediend en anderzijds omdat de afwijzing dateert van meer dan drie maanden terug. Naar aanleiding hiervan heeft de consument zijn klacht aan Hoist voorgelegd waarop door Hoist 17 mei 2022 afwijzend is beslist. Die afwijzing heeft geleid tot de onderhavige procedure.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de A-code wordt omgezet naar een H-code (Herstel) omdat de lening is ingelost. De consument heeft € 4.000,- tegen finale kwijting betaald. Deze betalingsafspraak is in overleg met het incassobureau gemaakt en goedgekeurd. Over de coderingen is toen niet gesproken. Hiernaast is de consument van mening dat de coderingen moeten worden verwijderd omdat zijn belangen bij verwijdering daarvan zwaarder moeten wegen dan de belangen van Hoist bij handhaving ervan.

2.6 De consument wordt door de coderingen belemmerd, zowel privé als zakelijk. Zo lukt het hem niet om een woning met behulp van een financiering aan te kopen. De consument huurt op dit moment een woning maar wil graag een woning kopen om zijn woonlasten te verlagen. Daarnaast wordt de consument als zelfstandig ondernemer in de uitoefening van zijn bedrijf door de coderingen belemmerd omdat daardoor zijn zakelijke financieringsaanvragen worden afgewezen.

Verder heeft de consument aangevoerd dat zijn huidige financiële situatie stabiel is en al meer dan 4 jaar van de bewaartermijn is verstreken. Er zijn geen (problematische) schulden meer, aldus de consument. De schulden zijn destijds ontstaan toen zijn relatie eindigde. De consument heeft zijn lesje inmiddels geleerd en werkt hard. Hij wil graag zijn huidige bedrijf verder uitbouwen maar dit lukt niet vanwege de coderingen.

Het verweer

2.7 Hoist heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid klacht

3.1 Voordat de commissie de klacht op inhoudelijke gronden zal beoordelen zal zij eerst ingaan op het verweer van Hoist over de niet-behandelbaarheid van de klacht.

3.2 Hoist heeft aangevoerd dat de consument zijn klacht bij Kifid te laat heeft ingediend. Op het eerste verwijderingsverzoek van de consument van 27 januari 2021 heeft Hoist op 2 maart 2021 beslist; het verzoek is toen afgewezen. Pas op 29 april 2022 heeft de consument zijn klacht bij Kifid ingediend en dat is te laat. Hier komt bij, aldus Hoist, dat de consument geen nieuwe feiten of omstandigheden heeft aangedragen. De commissie overweegt als volgt.

3.3 In artikel 21 lid 1 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) staat dat de consument het recht heeft om te allen tijde een verwijderingsverzoek in te dienen. Het staat de consument daarbij vrij om daarover bij de rechtbank of Kifid een procedure te starten als, zoals in dit geval, zijn verzoek is afgewezen. De consument heeft ervoor gekozen zijn klacht bij Kifid in te dienen. Voor de voor deze procedure geldende regels is een reglement opgesteld. In dat reglement zijn regels neergelegd over de formele behandelbaarheid van een klacht bij Kifid. Het beroep op de niet-behandelbaarheid wordt aan die regels getoetst.[1] De commissie overweegt als volgt.

3.4 Anders dan door Hoist is gesteld heeft de consument nieuwe feiten en omstandigheden aangedragen. In diens verwijderingsverzoek van 3 mei 2022 heeft de consument zijn eerdere wens een hypothecaire financiering af te sluiten weliswaar herhaald, maar daaraan toegevoegd dat hij vanwege het recent gestarte ondernemerschap behoefte heeft aan zakelijk krediet.

[1] Zie vraag 7 van het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Kifid, waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak staat. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2022- 1029.

Een krediet dat door hem is aangevraagd maar, zoals blijkt uit de overgelegde reactie van een bank daarop, vanwege de registraties is afgewezen.

3.5 Het is mede vanwege deze nieuwe feiten en omstandigheden en de verstreken periode na de eerste keer dat de consument een verzoek bij Hoist heeft ingediend, dat het verwijderingsverzoek van 3 mei 2022 als een nieuwe klacht dient te worden aangemerkt. De niet weersproken zakelijke belangen van de consument waren in 2021 niet aan de orde. Kort voor het afwijzingsverzoek in 2022 was de consument met zijn onderneming gestart en werd zijn zakelijke kredietaanvraag vanwege de registraties afgewezen.

3.6 Gelet hierop en het feit dat de consument met de afwijzing van Hoist van 17 mei 2022 de consument de interne klachtprocedure heeft doorlopen, is de klacht behandelbaar. Het behandelbaarheidsverweer van Hoist wordt dus afgewezen. De commissie zal de klacht op inhoudelijke gronden beoordelen.

Waar gaat het om?

3.7 De commissie dient te oordelen over de vraag of Hoist verplicht is een herstelcodering (H) in het CKI te laten plaatsen en over de vraag of Hoist de registraties uit het CKI moet laten verwijderen. De commissie is van oordeel dat Hoist hiertoe niet verplicht kan worden en licht dit oordeel hieronder toe.

3.8 Een herstelcodering kan alleen dan worden geplaatst als de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand doorloopt en dus niet als deze is beëindigd.[2] Hiervan is in dit geval geen sprake. De achterstand is niet ingelopen en de overeenkomst is al beëindigd. Nadat de betaling van de achterstand uitbleef is het gehele krediet opgeëist in 2015. Daarna heeft de consument een deel van de vordering betaald tegen finale kwijting waarop de datum van die betaling als werkelijke einddatum in het CKI is opgenomen. Dat volgens de consument bij het maken van de betalingsafspraak niet over de coderingen is gesproken, maakt dit niet anders.

3.9 Gelet op het feit dat Hoist niet verplicht kan worden de H-code in het CKI te laten plaatsen, komt de commissie toe aan het beoordelen van de vraag of de registraties verwijderd moeten worden in het kader van de belangenafweging. De commissie overweegt als volgt.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.10 Dit verzoek moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).

[2] Zie artikel 12 lid 3 onder b van het reglement CKI, waarvan de tekst in de bijlage bij deze uitspraak staat.

De BKR-registratie houdt op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG staat dat de 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.[3]

3.11 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. 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.[4]

3.12 De registraties bij BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat bij BKR de werkelijke einddatum is gemeld, zichtbaar op de door BKR verstrekte overzichten, in dit geval dus tot 23 augustus 2023. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient Hoist aan te tonen dat haar dwingende belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.13 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis 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.

Belangenafweging

3.14 Hiervoor onder 2.5 en 2.6 staan de door de consument relevant geachte feiten en omstandigheden waarmee hij zijn belang bij verwijdering van de registraties concreet heeft gemaakt. Hoist heeft hiertegen aangevoerd dat het belang bij handhaving van de registraties zwaarder dient te wegen. De commissie overweegt als volgt.

3.15 Met Hoist is de commissie van oordeel dat de consument voorshands nog beschermd dient te worden tegen overkreditering.

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

Hiervoor wordt van belang geacht de niet weersproken stellingen van Hoist ter zake de vele storneringen, de schuldenproblematiek, het afgebroken schuldsaneringstraject, het feit dat de consument pas na tussenkomst van de deurwaarder tot het maken van betaalafspraken bereid was die overigens niet stipt werden nagekomen. Verder volgt de commissie Hoist in haar toelichting dat wat de financieringswens voor een woning betreft van een spoedeisend belang of een noodzaak niets is gebleken. De consument bewoont thans een huurwoning die hij kan bekostigen. Hiernaast is het belang van een startkapitaal niet aangetoond. Bovendien is niet komen vast te staan dat er geen andere gronden zijn voor het niet verstrekken van de gewenste financieringen. Zo is bijvoorbeeld gebleken dat de bij 2 andere kredietverstrekkers ingediende verwijderingsverzoeken ook zijn afgewezen. Gelet op dit alles is de commissie van oordeel dat de belangen van andere kredietverstrekkers om te worden beschermd tegen mogelijke kredietrisico's nu zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consument.

Conclusie

3.16 De conclusie luidt dat Hoist de A-code niet naar een H-code hoeft om te laten zetten en de aan de naam van de consument gekoppelde coderingen niet vroegtijdig hoeft te laten verwijderen. De commissie zal daarom de vorderingen van de consument afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 AVG

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

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

(…)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
   b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
   c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
   d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

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

2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG

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

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

(…)

Artikel 17 AVG

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

(…)

Artikel 21 AVG

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

(…)

Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 (Reglement CKI)

Artikel 3 Reglement CKI

1. Het doel van Stichting BKR is het bevorderen van een maatschappelijk verantwoorde financiële dienstverlening. BKR wil consumenten behoeden voor overkreditering en andere financiële problemen (problematische schuldsituaties). Daarnaast levert BKR voor haar zakelijke klanten een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude.

(…)

Artikel 10 Reglement CKI

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

(…)

Artikel 11 Reglement CKI

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

Artikel 12 Reglement CKI

1.

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

(…)

2. Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.
3.
   a) Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.
   b) Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Reglement CKI

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

   code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;
   code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;
   code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;
   code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;
   code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.
2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.
3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.
4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(…)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (…)
2. De zakelijke klant moet de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen als bedoeld in artikel 12 lid 1 van dit Reglement van te voren schriftelijk waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij Stichting BKR. De zakelijke klant stelt de consument hiervan tijdig in kennis. De zakelijke klant wijst de consument op de mogelijke consequenties van niet tijdige betaling.

Vraag 7 Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?

1. U kunt een klacht bij Kifid indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.
2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid.