Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1029

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. C.P. Bleeker, mr. A.J. van Putten, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	11 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	5 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Behandelbaarheid klacht. Er is sprake van een nieuwe klacht en de klacht is wat betreft de in het reglement genoemde termijnen tijdig ingediend en daarmee behandelbaar. De stelling dat de consument zijn rechten heeft verspeeld door zijn klacht in 2020 niet voor te leggen aan de Geschillencommissie BKR wordt verworpen. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties wordt op inhoudelijke gronden toegewezen. Tijdens de procedure bij Kifid heeft de bank toegezegd de bijzonderheidscode 3 bij het studentenkrediet te zullen verwijderen. Na afweging van de wederzijdse belangen is de commissie van oordeel dat het belang van verwijdering van de overige coderingen dient te prevaleren boven de belangen van de bank bij handhaving daarvan. De vordering wordt daarom toegewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 november 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank was mevrouw mr. [naam] aanwezig.

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 mei 2010 heeft de bank aan de consument een studentenkrediet verstrekt. Per mei 2011 heeft de bank aan de consument op diens bestaande betaalrekening een doorlopend krediet verstrekt (hierna: roodstandfaciliteit). De roodstandfaciliteit en het studentenkrediet zijn in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de Stichting Bureau Kredietregistratie (hierna: Stichting BKR) geregistreerd.

2.2 Op beide producten zijn ongeoorloofde debetstanden ontstaan. Wegens het uitblijven van betalingen heeft de bank per 27 december 2017 een achterstandscode A en bijzonderheidscode 2 (opeising) bij de roodstandfaciliteit laten plaatsen in het CKI. Bij het studentenkrediet heeft de bank per 4 januari 2018 een achterstandscode A, per 16 februari 2018 een bijzonderheidscode 2 (opeising) en per 7 maart 2018 een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) laten plaatsen.

2.3 Eind 2018 heeft de consument geconstateerd dat zijn digitale account was geblokkeerd en contact opgenomen met de bank. Partijen hebben een betalingsregeling getroffen en gesproken over de registraties bij Stichting BKR. De bank heeft kenbaar gemaakt dat sprake is van terechte registraties die niet zullen worden verwijderd.

2.4 De consument heeft de vorderingen op 27 mei 2020 volledig voldaan en de bank heeft per die datum de werkelijke einddatum bij de roodstandfaciliteit en het studenten-krediet in het CKI laten registreren.

2.5 Medio 2020 heeft de consument de bank gevraagd de registraties te verwijderen op grond van de belangenafweging. De bank heeft dit verzoek afgewezen, omdat volgens haar geen sprake is van een disproportionele situatie en de consument verwezen naar de Geschillencommissie BKR.

2.6 De consument en zijn vrouw hebben op enig moment een voorlopige koop-overeenkomst voor de aankoop van een woning getekend. De consument en zijn vrouw hebben vanwege de registraties geen aanbod voor een financiering gekregen en de koopovereenkomst ontbonden.

2.7 Per brief van 28 juli 2022 heeft Dynamiet namens de consument verzocht om verwijdering van de registraties in het CKI. In reactie hierop heeft de bank aangegeven dat zij begrip heeft voor de wens van de consument, maar dat zij haar eerdere standpunt handhaaft en het verzoek afwijst. De consument heeft op 11 augustus zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert verwijdering van de registraties. De bijzonderheidscode 3, omdat hij de vordering heeft voldaan en de registratie nu geen juist beeld van de werkelijkheid geeft. De juistheid van de overige registraties staat niet ter discussie. Voor deze coderingen stelt de consument dat hij door de registraties onevenredig zwaar in zijn belangen wordt geschaad en dat deze disproportioneel zijn. De consument voert daartoe het volgende aan:

- de consument heeft de roodstandfaciliteit en het studentenkrediet afgesloten tijdens zijn studententijd. Zijn ouders hadden zijn betaalpas in gebruik tot medio 2014 en daarna heeft de consument zijn betaalpas slechts sporadisch gebruikt;
- eind 2016 / begin 2017 is de consument verhuisd en hij heeft geen adreswijziging doorgegeven aan de bank. De brieven van de bank hebben hem dan ook niet bereikt. Het bericht in de digitale inbox heeft de consument niet gezien. Hij gebruikte de kredieten eigenlijk nooit. Er is geen sprake geweest van opzet of bewust handelen. De consument betreurt het dat hij geen adreswijziging heeft doorgegeven en de berichten van de bank niet heeft gezien;
- in 2018 heeft de consument zijn betaalpas gevonden en kwam hij achter de door de bank geplaatste blokkade. Vanwege de blokkade heeft de consument contact opgenomen met de bank, zijn situatie toegelicht en geïnformeerd naar mogelijkheden om de openstaande vorderingen te voldoen. Daarna heeft de consument een betalingsregeling getroffen en beide vorderingen voldaan. Dit is inmiddels 2,5 jaar geleden;
- tot medio 2020 verkeerden de consument en zijn vrouw in een andere financiële situatie dan nu. Medio 2018 was de vrouw van de consument zwanger en is zij in de Ziektewet geraakt met als gevolg dat haar inkomen is verminderd. Tot december 2019 heeft zij 70% van haar inkomen ontvangen en vervolgens tot juli 2020 bijna niets. In augustus 2020 is de vrouw van de consument weer aan het werk gegaan en hebben zij samen alles in het werk gesteld om hun financiële situatie te verbeteren;
- de consument heeft een vaste aanstelling en werkt fulltime. Het gezamenlijk bruto maandinkomen bedraagt € 6.631,56. Daarnaast heeft de vrouw van de consument een eigen onderneming en geniet zij daar ook inkomsten uit. De consument en zijn vrouw hebben al ruim twee jaar geen schulden en achterstanden meer en hebben een spaarsaldo van ruim € 30.000,-. De consument ziet zichzelf niet als een risico-geval waarvoor de financiële sector dient te worden beschermd;
- de coderingen zijn zeer belastend voor de consument en zijn gezin, omdat zij nu geen hypothecaire financiering voor de koop van een woning kunnen afsluiten. Zij huren een woning in [plaats 1] en wonen daar met de schoonouders en het gezin van de schoonzus van de consument (twee volwassenen en twee kinderen). Zijn schoon-ouders en schoonzus staan inmiddels 2,5 jaar op de wachtlijst voor een sociale huurwoning, maar tot op heden hebben zij geen aanbieding gekregen. De consument en zijn vrouw komen niet in aanmerking voor een sociale huurwoning;

- de huidige woonsituatie is niet wenselijk voor de zoon van de consument. Hij heeft een aangeboren afwijking en heeft moeite met externe prikkels. Deze prikkels zijn veel aanwezig in de huidige woning. Daarbij is de zoon van de consument toegelaten tot een medische dagopvang in [plaats 2] en zij willen daar graag dichterbij in de buurt wonen. Verder zijn beide ouders van de consument hartpatiënten en probeert de consument zoveel mogelijk voor hen te zorgen. Zij wonen in [plaats 2] en een woning in [plaats 2] zou daardoor ook heel wenselijk zijn; en
- de echtgenote van de consument is zwanger van hun tweede kind. Dat maakt straks de woonsituatie nog lastiger.

Het verweer

2.9 De bank heeft zowel formeel als inhoudelijk verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Primair stelt de bank zich op het standpunt dat de klacht niet-ontvankelijk is, omdat de consument in 2020 heeft geklaagd over de registraties en deze klacht is afgewezen. Bij deze afwijzing is de consument geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie BKR.

2.10 De bank heeft in haar verweerschrift aangegeven dat zij na bestudering van het dossier besloten heeft om de bijzonderheidscode 3 bij het studentenkrediet te verwijderen. Voor de overige coderingen stelt zij dat sprake is van terechte coderingen welke zowel de consument als de financiële sector op dit moment beschermen tegen over-kreditering. De bank heeft betoogd dat de registraties gegevens zijn die niet lichtvaardig mogen worden gewist. Alleen in die gevallen dat sprake is van uitzonderlijke en bijzondere omstandigheden kan besloten worden om een BKR-registratie aan te passen of te verwijderen. Verder heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is en onder meer de aandacht gevestigd op de uitkomsten van onderzoeken uit Schulden Monitor 2021 van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat veel mensen na oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in financiële problemen komen. Daarbij heeft de bank aangevoerd dat pas een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en toegelicht dat deze termijn ook dient voor het verder uitbouwen van de verkregen financiële stabiliteit. Ook heeft de bank meegewogen dat de consument, ondanks de acties van de bank en het incassobureau de vorderingen geruime tijd onbetaald gelaten heeft. Verder heeft de bank aangevoerd dat zij het een opmerkelijk keuze vindt dat de consument is overgegaan tot het ondertekenen van een koop-overeenkomst. De bank kan dit, gelet op de registraties, niet volgen. Ten slotte is er volgens de bank geen sprake van een aantoonbaar zwaarwegend belang dat zou moeten leiden tot vroegtijdige verwijdering van de correcte BKR-registraties. De consument beschikt over een passende huurwoning. Dat hij familie heeft laten intrekken en daar nu hinder aan ondervindt, is iets waar de consument een oplossing voor moet vinden.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

3.1 Voordat de commissie tot een inhoudelijke beoordeling van het geschil kan komen, dient eerst te worden beslist op het door de bank gevoerde verweer over de behandelbaarheid van de klacht. De vraag is of de consument – zoals de bank betoogt – te laat heeft geklaagd.

3.2 De bank heeft in dit kader aangevoerd dat door haar op 24 juli 2020 een formeel standpunt is gegeven op het verzoek van de consument de registraties te verwijderen. De bank heeft daarbij gewezen op de mogelijkheid om binnen de daartoe gestelde termijnen het geschil voor te leggen aan de Geschillencommissie BKR. De bank heeft aangevoerd dat de termijnen voor het indienen van een klacht bij de Geschillen-commissie BKR en ook bij Kifid ruimschoots zijn overschreden. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de bank haar standpunt nader toegelicht en aangevoerd dat een consument slechts met redelijke tussenpozen een beroep op zijn rechten mag doen en dat daarbij dan sprake moet zijn van gewijzigde omstandigheden. Dit brengt dat de klacht niet ontvankelijk verklaard dient te worden, aldus de bank.

3.3 Uit artikel 21 lid 1 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) volgt dat de consument het recht heeft om te allen tijde een verwijderingsverzoek in te dienen. Het staat de consument vervolgens vrij een procedure over een afwijzingsverzoek als het onderhavige aanhangig te maken bij de rechtbank of bij Kifid. In dit geval heeft de consument ervoor gekozen om zijn klacht in te dienen bij Kifid. Op de onderhavige procedure zijn de regels over de formele behandelbaarheid van klachten neergelegd in het reglement van Kifid. Dit betekent dat de formele behandelbaarheid van de klacht aan dat reglement wordt getoetst.[1]

3.4 Uit het dossier blijkt dat de consument afgezien heeft van zijn mogelijkheid om in 2020 de klacht voor te leggen aan de Geschillencommissie BKR en twee jaar later besloten heeft om (via Dynamiet.nl) nogmaals een verzoek tot verwijdering bij de bank in te dienen. Op 1 augustus 2022 heeft de bank kenbaar gemaakt haar eerder ingenomen standpunt te handhaven en het verzoek af te wijzen. Na de afwijzing van de bank heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend.

3.5 Naar het oordeel van de commissie moet het verwijderingsverzoek van juli 2022 als een nieuwe klacht worden beschouwd, al omdat er in juli 2022, vergeleken met medio 2020, sprake was van nieuwe feiten en omstandigheden.

[1] Zie vraag 7 Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, opgenomen in de bijlage.

Zo verkeerde de consument medio 2020 in een andere financiële situatie, was de bewaartermijn pas net aangevangen en was het ziektebeeld van de zoon van de consument nog niet volledig bekend.

3.6 Nu de consument zijn klacht op 28 juli 2022 heeft voorgelegd aan de bank en vervolgens op 11 augustus 2022 bij Kifid heeft ingediend, is voldaan aan het bepaalde onder vraag 7 van het reglement. Dit betekent dat de klacht behandelbaar is en de commissie de klacht van de consument inhoudelijk zal beoordelen.

Waar gaat het om?

3.7 Nu de klacht behandelbaar is, dient de commissie te beoordelen of de bank de registraties bij de roodstandfaciliteit en het studentenkrediet moet laten verwijderen. In het verweerschrift heeft de bank aangegeven de 3-codering geplaatst bij het studentenkrediet te hebben laten verwijderen. De commissie zal dit onderdeel dan ook niet beoordelen.

3.8 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de overige registraties door de bank terecht zijn geplaatst. De consument meent echter dat ze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. De bank heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.9 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 van de AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] Daarin is bepaald 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.

3.10 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.

[2] HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.[3]

3.11 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen bij Stichting BKR blijven in beginsel voor de duur van vijf jaar nadat de werkelijke einddatum is gemeld zichtbaar op de door Stichting BKR verstrekte overzichten. In de zaak die nu voorligt, betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 27 mei 2025. Bij de vraag of van dit beginsel in een concreet geval ten gunste van de consument moet worden afgeweken, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de coderingen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties nog in stand te houden. Dat de consument op dit moment nog bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten. De belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen in dit geval naar het oordeel van de commissie niet op tegen de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Daarvoor zijn de volgende omstandigheden redengevend.

3.13 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument uitgelegd wat de aanleiding voor het aangaan van de roodstandfaciliteit en het studentenkrediet was en ook toegelicht dat deze producten tot 2014 niet door hem zijn gebruikt. De consument heeft daarna zijn betaalpas in bezit gekregen en heeft gesteld niet op de hoogte te zijn geweest van de achterstanden. Hij heeft toegelicht dat hij zijn betaalpas vervolgens niet in zijn portemonnee bewaarde en de berichten van de bank niet heeft ontvangen, omdat hij geen adreswijziging heeft doorgegeven en niet heeft ingelogd in zijn digitale inbox. Voor de commissie is hiermee voldoende vast komen te staan dat hij feitelijk niet degene is geweest die het studentenkrediet heeft benut en de roodstandfaciliteit heeft gebruikt, niet de oorzaak was van het ontstaan van de schulden en de vorderingen niet opzettelijk onbetaald heeft gelaten. Daar staat echter wel tegenover dat op de consument de verantwoordelijk rustte voor het gebruik van de roodstand-faciliteit en het studentenkrediet, het actueel houden van zijn contactgegevens en het voldoen van de vorderingen. De consument heeft deze verantwoordelijkheid uiteindelijk ook op zich genomen door na kennisname van de achterstanden een regeling te treffen en de vorderingen te voldoen.

[3] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Hoewel de consument op zichzelf te verwijten valt dat gedurende een lange tijd sprake is geweest van een achterstand en de commissie het als een risico ziet dat de consument wederom alles zal doen om een familielid in nood te helpen, zijn er op dit moment geen aanwijzingen dat hij nog bescherming behoeft tegen schulden die hem in financiële problemen kunnen brengen. De consument heeft sinds het voldoen van de vorderingen zijn financiële situatie aanzienlijk weten te verbeteren. Zo is hij afgestudeerd en al geruime tijd in vaste dienst bij zijn werkgever. Daarbij komt dat zijn vrouw ook zicht heeft op een vaste aanstelling en de consument afdoende heeft onderbouwd dat zowel hij als zijn vrouw over voldoende inkomsten en spaargeld beschikken om te voorkomen dat er nieuwe betalingsproblemen zullen ontstaan. Verder heeft de consument geen lopende kredieten en leningen meer. Alle eerder geplaatste registraties in het CKI zijn beëindigd. De commissie acht verder van belang dat inmiddels de helft van de vijfjaarstermijn is verstreken en dat de schuld van de consument aan de bank een relatief laag bedrag betrof en de vorderingen uiteindelijk zijn voldaan.

3.14 Daarnaast is voor de commissie voldoende duidelijk geworden dat de consument er een groot belang bij heeft om vanwege de huidige woonsituatie en de medische klachten van zijn zoon te kunnen verhuizen naar een andere woning. Dit belang weegt, tevens in aanmerking nemende hetgeen hiervoor overwogen, afgezet tegen de belangen van registraties, zodanig zwaar dat de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvalt.

Wat is de conclusie?

3.15 Gelet op de hiervoor genoemde omstandigheden is de commissie van oordeel dat de door de bank gestelde belangen bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaar wegen dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registraties vijf jaar lang in het CKI zichtbaar blijven. De consument hoeft op dit moment niet langer te worden beschermd tegen overkreditering en er is geen sprake van een kredietrisico waartegen kredietverstrekkers moeten worden beschermd. De conclusie is dat de bank de BKR-registraties bij de roodstandfaciliteit en het studentenkrediet op naam van de consument uit het CKI van Stichting BKR moet (laten) verwijderen. De commissie zal de vorderingen daarom toewijzen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat dat de bank de registraties bij de roodstandfaciliteit en het studentenkrediet in het CKI van Stichting BKR op naam van de consument dient te laten verwijderen binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.

3. Heeft de financiële dienstverlener u niet naar Kifid verwezen? En was u niet op de hoogte van het bestaan van Kifid? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u alsnog met het bestaan van Kifid op de hoogte bent geraakt.

4. De datum waarop we de klacht ontvangen, geldt als de datum waarop u de klacht heeft ingediend.

5. Een te laat ingediende klacht behandelen we alleen:

a. als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht; of

b. als uit de houding van de financiële dienstverlener blijkt dat hij een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.

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. (…)