Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0476

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	20 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de negatieve registraties bij het BKR en zij vordert verwijdering ervan of een aanpassing naar minder zware registraties. De bank heeft zich hiertegen verweerd en gesteld dat haar belang bij handhaving van de registraties moet prevaleren. De commissie is van oordeel dat de belangenafweging op dit moment in het nadeel van de consument uitvalt en dat de registraties daarom moeten blijven staan. De vorderingen worden 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) dupliek van de bank; 6) de aanvullende reactie van de consument na dupliek en de 7) aanvullende reactie daarop 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 op enig moment een betaalrekening en een persoonlijke geldlening (hierna: de geldlening) aangehouden bij de bank.

2.2 Op 22 juni 2019 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd over een ongeoorloofde roodstand van € 1.302,67 op de betaalrekening (hierna: de roodstand). Zij heeft de consument verzocht het volledig saldotekort binnen twee weken te betalen. Zij heeft de consument ook gewaarschuwd dat de achterstand bij het uitblijven van een betaling zal worden geregistreerd in het centraal krediet register (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 13 juli 2019 heeft de bank voor de roodstand een achterstandscode A in het CKI laten registreren.

2.3 Op 24 juni 2019 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat er een betalingsachterstand is ontstaan op de geldlening. De consument werd verzocht de openstaande vordering van € 13.122,37 vóór 8 juli 2019 te voldoen. Ook werd zij gewaarschuwd dat de achterstand bij het uitblijven van een betaling zal worden geregistreerd in het CKI. Omdat een betaling uitbleef, is op 4 juli 2019 voor de geldlening een achterstandscode A geregistreerd in het CKI.

2.4 Op 14 augustus 2019 heeft de bank voor zowel de geldlening als de roodstand een bijzonderheidscode 2 laten registreren in het CKI, omdat zij de vorderingen bij de consument heeft opgeëist.

2.5 Op 6 september 2019 heeft de bank voor de geldlening een bijzonderheidscode 3 laten registreren in het CKI, omdat zij meer dan € 250,- van haar vordering heeft afgeboekt. Op 25 september 2019 heeft de bank ook voor de roodstand een bijzonderheidscode 3 laten registreren.

2.6 De consument heeft op 22 oktober 2019 een betalingsregeling voorgesteld voor zowel de roodstand als de geldlening. De vordering van de roodstand is op 27 juni 2022 volledig voldaan. Die datum is als werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI.

2.7 De consument heeft de bank op 30 augustus 2022 per e-mail verzocht de registraties te wijzigen naar minder zware coderingen. De bank heeft het verzoek op 5 september 2022 per e-mail afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

2.8 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank besloten de bijzonderheidscode 3 voor de roodstand te verwijderen, omdat de consument de volledige vordering heeft voldaan.

De vordering en de klacht

2.9 De consument vordert dat de bank de registraties laat aanpassen naar minder zware registraties of dat de bank de registraties laat verwijderen zodra de consument de openstaande vordering van de geldlening aan de bank heeft voldaan. Als de bank hieraan tegemoet komt, is de consument bereid die vordering binnenkort in één keer af te lossen, bijvoorbeeld met behulp van een voorschot op haar eindejaarsuitkering.

2.10 De consument heeft haar vordering als volgt onderbouwd. Ten eerste merkt zij op dat zij niet weet of de registraties van de geldlening terecht zijn geplaatst, omdat zij geen correspondentie hierover kan vinden. Zij herinnert zich enkel dat zij twee maanden een lager termijnbedrag van € 200,- in plaats van € 300,- heeft betaald aan de bank.

2.11 Ten tweede is de financiële situatie van de consument veranderd ten opzichte van de situatie toen de betalingsproblemen waren ontstaan. Zij had toen tot wel 16 openstaande schulden. Maar zij heeft haar schuldenlast met behulp van een sociaal raadslid kunnen terugbrengen naar één openstaande schuld. Er zijn geen nieuwe schulden, er zijn geen nieuwe betalingsachterstanden en zij heeft geen termijnen van de betalingsregeling gemist. Daarbij is zij al jaren in vaste dienst, met een goed inkomen van ruim € 4.100,- bruto per maand exclusief vakantiegeld en eindejaarsuitkering.

2.12 Ten derde wordt de consument door de registraties belemmerd. Zij kan namelijk geen overwaarde van haar woning opnemen om haar woning te laten verbouwen. Uit een financieringsopzet van een hypotheekadviseur blijkt dat zij € 40.000,- van haar overwaarde van € 130.000,- zou kunnen opnemen. De totale hypotheek zou dan € 212.000,- worden, en dat valt ruim binnen haar maximale leencapaciteit van € 256.000,-. Met de extra hypothecaire geldlening van € 40.000,- zou zij naast het verbouwen van haar woning ook één keer de openstaande vordering van de geldlening kunnen aflossen. Daardoor worden haar maandlasten € 100,- per maand minder. Voor de openstaande vordering van de geldlening betaalt zij immers € 237,- per maand en zij zou voor de hypothecaire geldlening en na aflossing van de openstaande vordering nog maar € 130,- per maand gaan betalen.

2.13 Verder kan de consument door de registraties alleen een leasecontract voor een auto afsluiten bij kredietverstrekkers die een hoge maandpremie in rekening brengen en geen keurmerk hebben. Zij wil een leasecontract kunnen afsluiten voor een redelijke maandpremie en bij een betrouwbare kredietverstrekker met een keurmerk. Dat kan alleen als de registraties worden verwijderd. Een auto is noodzakelijk voor haar werk als stagebegeleider. Haar werkgever heeft geen bedrijfsauto's en het reizen met OV is geen reële optie. Zonder auto kan zij haar baan kwijtraken en dat zou nadelige gevolgen hebben voor haar afloscapaciteit.

2.14 De consument kan zelf sparen voor een auto, echter in dat geval kan zij de schuld bij de bank niet versneld afbetalen. Zij zal dan geld opzij moeten zetten voor de aanschaf daarvan. Ook moet zij geld apart zetten voor een boekenpakket voor haar kind en voor een laptop voor de opleiding van haar kind. Die zaken kan zij door de registraties namelijk niet in termijnen betalen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties van de roodstand en van geldlening moet laten verwijderen of laten aanpassen naar minder zware coderingen. Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties van de roodstand technisch juist zijn. Wel vraagt de consument zich af of de registraties van de geldlening technisch juist zijn.

3.2 De commissie is van oordeel dat de registraties van de roodstand technisch juist zijn geplaatst. De registraties van de geldlening zijn later geplaatst dan juist is, echter daarvan ondervindt de consument geen hinder. Daarnaast oordeelt de commissie op basis van de belangenafweging dat de registraties moeten worden gehandhaafd. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

Verplichtingen van de bank op grond van het Algemeen Reglement CKI

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] De bank moet (ook) een melding bij het BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij het BKR.[4] Voor het registeren van bijzonderheidscodes 2 en 3 is geen voor-aankondigingsbrief vereist.

Beoordeling van de achterstandscoderingen A

3.4 Uit de overgelegde brieven van de bank blijkt dat de bank voor de roodstand en de geldlening per brief een vooraankondiging heeft verstuurd op respectievelijk 22 juni 2019 en 24 juni 2019. Vervolgens heeft de bank op 4 juli 2019 in het CKI een achterstandscode A laten registreren voor de geldlening. Voor de roodstand heeft zij op 13 juli 2019 een achterstandscode A laten registreren.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 38 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

Naar het oordeel van de commissie is het op grond van de aangedragen feiten en omstandigheden aannemelijk dat de consument de vooraankondigingsbrief van de geldlening ook daadwerkelijk heeft ontvangen. Hieronder licht de commissie dit toe.

3.5 Uit de stellingen van de consument blijkt dat zij de ontvangst van de vooraankondigingsbrief voor de roodstand niet betwist. Die vooraankondigingsbrief is 2 dagen eerder dan de vooraankondigingsbrief voor de geldlening verstuurd. De vooraankondigingsbrief voor de geldlening is naar hetzelfde adres verstuurd als de vooraankondigingsbrief van de roodstand. Daarnaast heeft de consument binnen 4 maanden na de verzonden vooraankondigingen voor zowel de roodstand als de geldlening een betalingsregeling getroffen. Hieruit kan worden afgeleid dat de consument in ieder geval voldoende is gewaarschuwd voor het laten registreren van een achterstandscodering in het CKI.

3.6 De consument heeft zich enkel afgevraagd of zij correspondentie van de bank over de geldlening heeft ontvangen. Zij heeft – buiten die vraag – geen andere feiten en omstandigheden aangedragen die het (bewijs)vermoeden ontzenuwen dat de vooraankondigingsbrief voor de geldlening is ontvangen. De commissie oordeelt daarom dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de consument de vooraankondiging heeft ontvangen. In zoverre is de achterstandscodering A van de geldlening terecht geplaatst. De klacht van de consument is op dit punt ongegrond.

Beoordeling van de bijzonderheidscodes 2

3.7 De bank heeft de consument op 28 februari 2019 erover geïnformeerd dat zij de vordering van de roodstand bij de consument opeist. Op 24 juni 2019 heeft de bank de consument erover geïnformeerd dat zij ook de vordering van de geldlening opeist. Vervolgens is op 14 augustus 2019 voor beide vorderingen een bijzonderheidscode 2 geregistreerd in het CKI. De registraties van de bijzonderheidscode 2 hadden naar het oordeel van de commissie met een eerdere datum geplaatst moeten worden.

3.8 Hoewel de klacht van de consument op dit punt gegrond is, wordt haar vordering tot verwijdering van de registraties op dit punt niet toegewezen. De consument ondervindt, gelet op de werkelijke einddatum van 27 juni 2022 van de roodstand en de openstaande vordering van de geldlening, geen nadeel van de latere registratiedata. Het verzoek van de consument de coderingen te wijzigen in minder zware coderingen, al dan niet op het moment dat de schuld volledig is afgelost, kan niet worden toegewezen. Aangezien de vordering door de bank volledig is opgeëist, is de overeenkomst tussen de consument en de bank geëindigd en kan geen herstelcode H worden geplaatst. Dat zou alleen maar kunnen als er nog sprake was van een lopende overeenkomst. Uiteraard staat het de consument vrij op enig moment nadat volledig is afgelost aan de bank een nieuwe belangenafweging te vragen. De commissie kan daar niet op vooruit lopen.

3.9 De consument stelt echter dat haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties zo zwaarwegend is, dat de registraties niet in stand kunnen blijven. De commissie zal hierna daarom ingaan op de belangenafweging.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.10 Het verzoek van de consument 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.

3.11 De BKR-registraties houden 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. 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 BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.12 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[5]

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-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.14 De belangen van de consument bij verwijdering of aanpassing van de registraties zijn onder punt 2.11 t/m 2.14 weergegeven.

[5] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

De bank heeft daartegenin gebracht dat het doel van kredietregistratie tweeledig is. Enerzijds worden consumenten beschermd tegen overkreditering en anderzijds kunnen kredietverstrekkers met de registraties financiële risico's beperken en misbruik en fraude voorkomen ter bescherming van de financiële sector. Alleen onder bijzondere omstandigheden moet een registratie worden aangepast of verwijderd. Hiervan is volgens de bank geen sprake. Volgens de bank heeft de consument in haar klacht-omschrijving zelf aangegeven dat zij verkeerde keuzes maakte met geld en het ene gat met het andere is gaan vullen. Met haar huidige financieringswens lijkt zij nu hetzelfde te willen doen. Met een nieuwe financiering en leaseovereenkomst neemt haar schuldenlast toe, terwijl zij nu al moeite heeft de openstaande vordering terug te betalen.

3.15 De commissie is van oordeel dat de registraties moeten worden gehandhaafd. De commissie heeft daarbij de volgende feiten en omstandigheden meegewogen in de belangenafweging.

3.16 Er is nog geen sprake van een structureel financieel stabiele situatie. Toen de registraties in 2019 ontstonden, was er sprake van grote betalingsproblemen bij de consument en een totale schuld van meer dan € 13.000,-. Dit heeft zij ook erkend. Dat de consument haar schuldenlast van 16 openstaande vorderingen heeft kunnen terugbrengen naar 1 openstaande schuld is een grote stap in de goede richting. Verder heeft de consument een goed inkomen en zij werkt in vast dienstverband. Daarmee kan echter nog niet worden gezegd dat de consument op dit moment structureel financieel stabiel is.

3.17 Daarbij is van belang dat de bewaartermijn van 5 jaar van de registraties van de roodstand korter dan een jaar geleden is aangevangen. Voor de vordering van de geldlening staat nog ruim € 6.000,- open. Uit de verklaringen van de consument blijkt dat zij nog 2 jaar € 237,- per maand moet betalen om de vordering volledig af te betalen. Hieruit kan worden afgeleid dat de consument op dit moment nog moeite heeft met het terugbetalen van de geldlening. Verder is de bewaartermijn voor de openstaande vordering nog niet gestart. De bewaartermijn is er voor de consument om weer in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken.

3.18 De commissie begrijpt de wens van de consument om de overwaarde op te kunnen nemen voor een verbouwing en voor het betalen van de openstaande vordering. De consument stelt dat de maandlasten van de openstaande schuld voor de geldlening minder worden door de opname van de woningwaarde. De consument heeft dat echter onvoldoende aangetoond middels een onderbouwing met stukken. Verder begrijpt de commissie de wens om voor een redelijke prijs een contract voor een leaseauto aan te kunnen gaan. Deze wensen van de consument zijn voor de commissie – gelet op het voorgaande – echter minder zwaarwegend dan het belang van de bank de registraties te handhaven.

3.19 Naar het oordeel van de commissie dient de consument dan ook nog langer beschermd te worden tegen overkreditering en dienen andere kredietverstrekkers die overwegen een krediet aan de consument te verstrekken op de hoogte te zijn van haar betaalhistorie. De commissie wijst de vordering van de consument tot verwijdering of aanpassing van de coderingen dan ook af. De vordering tot schadevergoeding wordt daarmee ook afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 februari 2023

In het Algemeen Reglement CKI van 1 februari 2023 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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. (…)

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

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 39 Verplichtingen zakelijke klant

(…)

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.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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. (…)