Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0574
(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 oktober 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 7 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Overkreditering.

De consument vordert dat de negatieve coderingen worden verwijderd. De consument stelt van die coderingen last te hebben omdat hij daardoor belemmerd wordt bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de bank een voldoende zwaarwegend belang heeft bij het behoud van de registraties.

Daarnaast stelt consument dat er sprake is van overkreditering en vordert kwijtschelding van het openstaande krediet inclusief bijkomende kosten. De consument heeft in dit kader gesteld dat de kredietovereenkomst is opgezegd nadat hij het krediet heeft overgesloten. De bank heeft hiertegen ingebracht dat geen opzeggingsbrief is ontvangen. Dat het krediet niet was beëindigd wist de consument. De consument is desondanks de kredietruimte blijven gebruiken.

Beide klachtonderdelen worden ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vorderingen worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 een betaalrekening bij de bank afgesloten met daaraan vanaf 2015 gekoppeld een aflossingsvrij krediet zogenoemd Continu Limiet (verder: krediet) met een limiet van € 2.500,-. De limiet van dit krediet is daarna op verzoek van de consument enkele keren verhoogd tot € 20.000,- in juni 2017. Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR) geregistreerd.

2.2 Op grond van de contractuele bepalingen van het krediet dient maandelijks 5% van het totale kredietbedrag op de betaalrekening te worden bijgeschreven. Verder is afgesproken dat de bank de verschuldigde bedragen mag afschrijven van de betaalrekening. Ook zijn partijen overeengekomen dat bij onvoldoende saldo op de betaalrekening de bank het recht heeft de verschuldigde bedragen daarvan af te schrijven.

2.3 Nadat de consument het krediet heeft overgesloten (27 september 2017) wordt het leenbedrag van het nieuwe krediet van € 22.500,- op de betaalrekening van de consument bijgeschreven.

2.4 Op het overgelegde rekeningafschrift over de periode 1 november 2017 t/m 1 december 2017 bedroeg het beginsaldo - € 3.199,23.

2.5 Op het van de bank afkomstige jaaroverzicht 2017 staat dat op 31 december 2017 het saldo op de betaalrekening - € 14.841,42 bedraagt.

2.6 De consument heeft voor de maand december 2018 niet voldaan aan de voorwaarde 5% van het totale kredietbedrag op de betaalrekening bij te schrijven.

2.7 Op het jaaroverzicht 2018 staat dat op 31 december 2018 het saldo op de betaalrekening - € 19.350,68 bedraagt.

2.8 De bank heeft medio februari 2019 een eerder aangekondigde omzetting van de kredietfaciliteit uitgevoerd waarmee het krediet is omgezet naar een Doorlopend Krediet (verder: krediet). De bank schrijft dat uit het krediet € 19.785,97 is opgenomen om de roodstand op de betaalrekening aan te zuiveren. De bank schrijft verder dat met ingang van de nieuwe maand maandelijks 2% van het totale krediet bedrag moet worden betaald en geïncasseerd wordt van de betaalrekening.

2.9 Uit de door de bank aangeleverde rekeningafschriften van de betaalrekening volgt dat de bank op 1 maart 2019 € 400,- afschreef. Een deel van dit bedrag is aangewezen voor de verschuldigde rente en een gedeelte voor aflossing.

2.10 Vanaf april 2019 wordt de consument door de bank aangeschreven over een ontstane ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening. De bank heeft de consument (6 juni 2019) gemaild dat de opnameruimte van het krediet niet meer kan worden gebruikt en dat de automatische incasso van het krediet is stopgezet om te voorkomen dat het tekort op de betaalrekening oploopt. De consument wordt verzocht elke maand het termijnbedrag voor het krediet naar een bepaalde rekening van de bank over te maken.

2.11 Nadat de bank op 3 september 2019 een zogenoemde vooraankondiging achterstands-melding heeft gestuurd wordt, omdat de achterstand op de betaalrekening blijft bestaan, per 24 september 2019 een A-melding in het CKI geplaatst. Op 8 oktober 2019 wordt het openstaande bedrag op de betaalrekening door de bank opgeëist en wordt de bijzonderheidscode 2 in het CKI geplaatst. Op 6 april 2020 is in het CKI de bijzonderheidscode 3 geplaatst inhoudende dat de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt.

2.12 Vanwege een achterstand op het krediet is op 3 september 2019 de A-melding en per 14 oktober 2019 de bijzonderheidscode 3 in het CKI geplaatst.

2.13 De consument heeft in 2020 en in 2021 met het door de bank ingeschakelde incasso bureau diverse betaalregelingen afgesproken maar kwam deze (op betaling van in totaliteit € 350,-) niet na.

De klacht en vordering

2.14 De consument klaagt over de BKR-coderingen en overkreditering. De BKR-coderingen moeten worden verwijderd enerzijds omdat de consument geen hypothecaire geld-lening kan afsluiten en anderzijds vanwege de zorgplichtschending door de bank, aldus de consument. De consument begrijpt niet dat er twee overeenkomsten zijn. De consument heeft aangevoerd niet met de wijziging van de overeenkomst te hebben ingestemd. De consument heeft in dat verband overgelegd een op een consumenten-forum geplaatst bericht van 21 november 2018 waarin een klant vragen stelde over de omzetting van de kredietvorm door de bank. Hiernaast heeft de consument tweets (medio december 2018) tussen de bank en een klant overgelegd met vragen en antwoorden over de uitvoering van de omzetting. Tot slot heeft de consument verwezen naar een uitspraak van de geschillencommissie[1] waarin een bank een doorlopend krediet niet meer aflossingsvrij wilde voortzetten. Die bank wilde voor haar bestaande klanten het aflossingsvrije krediet aanpassen in die zin dat naast de rente ook werd afgelost. In die uitspraak oordeelde de commissie dat de overeenkomst mag worden opgezegd en de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar was.

[1] Vgl. Geschillencommissie Kifid nr. 2019-561

In die uitspraak is stil gestaan bij de wenselijkheid klanten op bestaande kredieten te laten aflossen hetgeen door zowel de Autoriteit Financiële Markten (AFM) als de toenmalige Minister van Financiën wordt ondersteund. Verder heeft de consument nog aangevoerd dat hij wel voldeed aan de voorwaarde van de minimale maandelijkse bijschrijving op zijn betaalrekening. Zijn loon, dat hoger is dan die bijschrijving, is in die periode maandelijks op de betaalrekening gestort. De roodstand op de betaalrekening, die de consument overigens niet meer in gebruik had, is door de bank veroorzaakt, aldus de consument. De bank heeft namelijk de maandbetalingen voor het krediet ten laste van de betaalrekening gebracht. De consument is van mening dat de bank geen rekening heeft gehouden met zijn belangen en haar bijzondere zorgplicht heeft geschonden door hem niet tegen zichzelf te beschermen.

2.15 De consument heeft - kort gezegd- over de overkreditering aangevoerd dat met de nieuwe kredietverstrekker is afgesproken dat het krediet bij de bank zou worden ingelost en afgemeld. Hiervoor is een afmeldingsbrief naar de bank verstuurd. Aangezien de kredietfaciliteit ondanks de verstuurde afmeldingsbrief bleef bestaan, is er volgens de consument sprake van overkreditering. De consument is van mening dat de bank na de storting door de nieuwe geldverstrekker actie had moeten ondernemen en hem had moeten beschermen. Door dit niet te doen heeft de bank haar bijzondere zorgplicht geschonden. De ontstane kredietruimte is voor een groot deel benut voor de betaling van de maandtermijn van het omgezette krediet en voor betaling van het nieuwe (overgesloten) krediet. Van overkreditering is volgens de consument ook sprake omdat de bank in 2019 een nieuw krediet verstrekte zonder rekening te houden met het in 2017 bij de nieuwe kredietverstrekker verstrekte krediet. De consument schrijft in zijn brief van 6 september 2021 aan de bank dat vanwege de beide kredieten een bedrag van € 52.105,- openstaat. Verder heeft de consument daarin geschreven dat hij niet in staat is deze schulden in te lossen, de kosten voor incasso hoog vindt en ook elders schulden heeft.

Het verweer

2.16 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

Inleiding

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de BKR-registraties moeten worden verwijderd en over de vraag of het openstaande krediet moet worden kwijtgescholden. De commissie is van oordeel dat beide vragen ontkennend moet worden beantwoord en zij licht dit hieronder toe.

Beëindigen krediet na oversluiting in 2017/ Overkreditering

3.2 De commissie volgt de bank in haar stelling dat het de verantwoordelijkheid van de consument is om ervoor te zorgen dat de kredietfaciliteit bij de bank eindigde. Daarbij heeft de bank voldoende weersproken dat de opzeggingsbrief haar niet heeft bereikt, de opzegging niet heeft bevestigd en ook niet bekend was met de wens van de consument de kredietfaciliteit te willen beëindigen. Bovendien heeft de consument niet weersproken dat hij wist of kon weten dat de kredietfaciliteit niet was beëindigd na de bijschrijving van het leenbedrag (27 september 2017). De bank heeft in dit verband verwezen naar de overgelegde rekeningafschriften (september 2017- april 2020) en de overgelegde jaaroverzichten (2017 t/m 2019).

3.3 Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument is verstrekt en de consument de daarbij behorende lasten niet kan dragen. De zorgplicht om te waken voor overkreditering verplicht de kredietverstrekkers voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst met consumenten inlichtingen in te winnen over hun inkomens-en vermogenspositie met als doel overkreditering te voorkomen. Dit komt voort uit de opvatting dat de kredietverstrekker ter zake kundiger is dan een consument met een kredietbehoefte. Dit maakt dat de kredietverstrekker beter in staat is de gevolgen van de kredietverstrekking te overzien, weer te geven en te beoordelen of de consument in staat zal zijn de lasten te dragen.[2] Als overkreditering vast staat, dan komt de rente die is betaald over de teveel verstrekte leensom als schade voor vergoeding in aanmerking.[3] Dat de consument de lasten van het destijds verstrekte krediet niet kon dragen is gesteld noch gebleken. Dat de consument zelf niet verantwoord is omgegaan met het opzeggen van het krediet en de kredietruimte is gaan gebruiken, is geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van de bank kan komen en kan in dit geval ook niet leiden tot de conclusie dat sprake is van overkreditering. Gelet op dit alles kan de vordering tot kwijtschelding van de schulden niet op deze grond worden toegewezen.

Omzetting krediet in 2019/Overkreditering

3.4 Met de bank is de commissie van oordeel dat de bank bevoegd was om in 2019 de kredietvorm te wijzigen. Hetgeen de consument daartegen heeft aangevoerd maakt dit niet anders. Uit de door de consument overgelegde informatie volgt namelijk dat de bank haar klanten voorafgaand geïnformeerd heeft over de aanstaande wijziging. En verder volgt uit de door de consument aangehaalde uitspraak van de geschillencommissie dat de AFM bij kredietverstrekkers erop aandrong doorlopende aflossingsvrije kredieten om te zetten naar kredieten met een aflossingscomponent welk belang de toenmalige Minister van Financiën onderstreepte. Verder staat voldoende vast dat in 2019 geen nieuw krediet is verstrekt. Van overkreditering is dan ook geen sprake.

---

[2] Vgl. Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107, r.o. 4.2.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Vgl. onder meer Geschillencommissie Kifid 2018-141, overweging 4.10, te vinden op www.kifid.nl.

Ook is niet komen vast te staan dat de bank niet bevoegd zou zijn om de maandtermijnen ten laste van de betaalrekening te brengen. Zoals hiervoor onder 3.3 reeds is overwogen en toegelicht, is ook in dit geval geen sprake van een zorgplichtschending door de bank. De vordering tot kwijtschelding van de schulden kan daarom niet worden toegewezen.

Ongeoorloofde roodstand betaalrekening 2019/ Achterstand maandbetalingen krediet

3.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat er sprake is van een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening. Verder staat vast dat de bank overeenkomstig haar contractuele bevoegdheid (zie hiervoor onder 2.2) de verschuldigde maandbetaling ten laste van de betaalrekening mocht brengen. Voorts staat vast dat de bank hiermee op een bepaald moment stopte (zie hiervoor onder 2.9) om de ongeoorloofde roodstand niet verder te laten oplopen. Ook staat niet ter discussie dat een achterstand in de betaling van de maandbedragen is ontstaan. Tot slot is voldoende komen vast te staan dat voldaan is aan de voorwaarden voor het melden van een achterstands- en de bijzonderheidscoderingen in het CKI en de coderingen derhalve technisch juist zijn. Dit leidt ertoe dat onderzocht moet worden de stelling van de consument dat de coderingen disproportioneel zijn.

Juridisch beoordelingskader belangenafweging

3.6 Het verzoek van de consument om de registraties te verwijderen uit het CKI moet worden beoordeeld op grond van de relevante bepalingen in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG). Deze bepalingen zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De registratie in het CKI 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. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[4] 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.

3.8 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.

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

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.[5]

3.9 De registraties van de achterstands- en bijzonderheidscoderingen 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.[6] 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 haar dwingende belangen bij handhaving van de codering zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

Belangenafweging

3.10 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang bij verwijdering daarvan.

3.11 Het belang van de consument bij verwijdering van de registraties houdt verband met zijn wens een hypothecaire financiering af te sluiten om een woning aan te kopen. De bank heeft zich hiertegen verweerd en gewezen op het tweeledige doel van de registraties. Aan de ene kant dienen consumenten te worden beschermd tegen overkreditering en aan de andere kant worden de kredietverstrekkers in staat gesteld hun financiële risico's bij kredietverlening te beperken door kennis te nemen van het kredietverleden van de consument. Hieruit volgt, aldus de bank, dat met de coderingen zowel de consumenten als de kredietverstrekkers worden beschermd. Verder heeft de bank aangevoerd dat de consument geen specifiek belang heeft gesteld bij de verwijdering van de coderingen en dat overigens niet gebleken is van enige hinder daarvan. Tot slot heeft de bank aangevoerd dat de bijzonderheidscoderingen niet lichtvaardig moeten worden verwijderd. De commissie overweegt als volgt.

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank in dit geval voldoende heeft aangetoond dat het belang bij het nog laten voortduren van de coderingen meer gewicht in de schaal legt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan en licht dit toe als volgt.

3.13 Het dossier biedt, om diverse redenen, geen steun voor verwijdering van de coderingen.

[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.
[6] Artikel 14 Algemeen Reglement CKI.

Allereerst omdat niet is komen vast te staan dat de consument zich heeft ingespannen om de registraties te voorkomen. De consument heeft ondanks dat hij wist, of in ieder geval moest weten, dat de kredietfaciliteit niet was beëindigd (zie hiervoor onder 2.4, 2.5 en 2.7), en wist van de achterstand, nagelaten daarover contact op te nemen met de bank. Daarnaast leidt de commissie uit de overgelegde rekeningafschriften af dat het de consument is geweest die gedurende enkele jaren de kredietfaciliteit is blijven benutten. Voorts wordt van belang geacht dat op de openstaande schuld nauwelijks is afgelost en de bank een hoog bedrag heeft afgeboekt. Tot slot heeft de consument aangegeven ook nog andere schulden te hebben.

3.14 Het is vanwege al deze feiten en omstandigheden dat de commissie de bank volgt in haar betoog dat kredietverstrekkers nog steeds op de hoogte dienen te zijn van het betaalverleden van de consument en de consument op zijn beurt beschermd moet worden tegen overkreditering. Het belang van de bank, het algemeen belang van de samenleving en de financiële sector bij de instandhouding van de coderingen is daarom zwaarwegender dan het belang van de consument bij de doorhaling daarvan. Het verwijderingsverzoek van de consument wordt dus afgewezen.

3.15 Gelet op de door de consument gestelde schuldenproblematiek lijkt het aangewezen dat de consument hulp krijgt bij het oplossen daarvan. De consument kan daartoe bijvoorbeeld via de gemeente van zijn eigen woonplaats een verzoek om schuldhulp-verlening indienen of contact opnemen met het Juridisch loket om te onderzoeken welke instantie hem van dienst kan zijn. Los hiervan kan ook de bank de consument van dienst zijn met het onderzoeken of en op welke manier een oplossing voor de gestelde financiële problemen kan worden gevonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af,

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI 2021

Artikel 14. Wanneer worden de persoonsgegevens verwijderd

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.
2. (…)
3. (…)
4. (…)
5. (…)
6. (…)
7. (…) Bij afgelopen overeenkomsten worden bijzonderheidscodes waarvan de registratiedatum ligt na de registratiedatum van de herstelmelding of waarbij van een herstelmelding geen sprake is, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst uit CKI verwijderd.
8. (…)
9. (…)
10. Het is de zakelijke klant niet toegestaan om een contract, achterstand, herstelcode en/of bijzonderheidscodering uit CKI te verwijderden, tenzij er sprake is van:
    a. Een onterechte registratie;
    b. Een terechte registratie die na een zorgvuldige belangenafweging op basis van beschikbare gegevens over individuele omstandigheden, disproportioneel blijkt;
    c. Een uitspraak van een rechter of een geschillencommissie als de Geschillencommissie BKR of KiFiD, voor zover de uitspraak strekt tot verwijdering van het contract of aanpassing van de achterstand, herstelcode en/of bijzonderheid.
11. (…)

Artikel 39. Verplichtingen zakelijke klant

1. (…)
2. (…)
3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.
4. (…)

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 natuurlijk 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 de 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. Beginselen inzake verwerking van persoonsgegevens

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. 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:
   a. (…)
   b. (…)
   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.

(…)