Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0100

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	1 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Arrow Global Limited, gevestigd te Manchester (Verenigd Koninkrijk), verder te noemen Arrow
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument heeft een klacht ingediend over de registraties door Arrow van de coderingen in het CKI. De consument heeft betalingsproblemen gehad, maar die dateren uit de periode dat hij studeerde en een te laag inkomen had (alleen studie-financiering), en hij twee keer naar Aruba gegaan is, omdat zijn moeder daar ziek was en later overleed. Nadat de consument zijn partner ontmoette, is hij begonnen met werken. Sindsdien is de consument naar eigen zeggen financieel gezien stabiel. Hij heeft een schuldhulpverleningstraject doorlopen. De consument wil nu met zijn partner de woning kopen waarin zij met hun kind wonen. Zij wonen in bij de vader van de consument en de vader heeft de huur opgezegd omdat hij gaat remigreren. De verhuurder wil de woning aan de consument en zijn partner verkopen, maar zij kunnen geen hypothecaire geldlening afsluiten door de BKR-registraties. Als zij de woning niet kopen, moeten de consument, zijn partner en hun kind de woning verlaten. Arrow heeft gesteld dat de financiële situatie van de consument nog niet stabiel genoeg is. De commissie is van oordeel dat het belang bij verwijdering nu zwaarder weegt dan het belang bij behoud daarvan. De vordering tot verwijdering van de registraties wordt toegewezen en de vordering tot vergoeding van proceskosten ook.

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 Arrow; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Arrow.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 25 januari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. R.C.J. Schoonen van CoderingVrij. Namens Arrow waren aanwezig de heer mr. [naam 1], legal counsel en de heer [naam 2], legal counsel.

1.3 De consument 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 In of omstreeks 2010 heeft de consument een doorlopend krediet van € 325,- afgesloten bij Neckermann.com (hierna: het krediet). Neckermann.com heeft het krediet geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Kredietregistratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten zoals Neckermann.com (en haar rechtsopvolgers), worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op enig moment ontstond een achterstand in de betalingen op het krediet. Er is daarom per 3 maart 2011 een achterstandscodering (A) geregistreerd in het CKI van BKR. Per diezelfde datum is een bijzonderheidscode 2 (opeising) geregistreerd in het CKI van BKR. Op enig moment is vanwege het faillissement van Neckermann.com de vordering op de consument overgenomen door Arrow.

2.3 De consument is eind 2018 toegelaten tot een gemeentelijk schuldhulpverleningstraject. In dat kader heeft Arrow een betaling ontvangen en is een deel van de vordering kwijt-gescholden. Per 23 december 2020 heeft Arrow daarom een bijzonderheidscode 3 (afboeking) en die datum als werkelijke einddatum geregistreerd. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

2.4 Op 8 februari 2022 is het schuldhulpverleningstraject afgerond. In een brief van 18 februari 2022 van de gemeente aan de consument is opgenomen dat op zijn totale schuldenlast van € 44.708,29, onder aftrek van 9% bemiddelingskosten, een bedrag van € 13.783,32 over de schuldeisers verdeeld is.

2.5 Gedurende de procedure bij Kifid constateerde Arrow dat zij niet beschikte over een vooraankondigingsbrief die voorafgaand aan het registreren van de code A naar de consument verzonden is. Die codering heeft Arrow daarom verwijderd. De volgende coderingen resteren:
- 2 per 3 maart 2011;
- 3 per 23 december 2020;
- Werkelijke einddatum 23 december 2020.

De klacht en vordering

2.6 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties. Hij vordert dat de registraties verwijderd worden of dat de bewaartermijn verkort wordt. Ook vordert de consument een proceskostenvergoeding.

2.7 De consument heeft naar voren gebracht dat de achterstand ontstond toen hij een voltijd MBO-studie volgde en, mede door de reistijd, daarnaast niet kon werken. Door zijn ouders werd hij financieel niet ondersteund en zijn studiefinanciering was onvoldoende om zijn kosten voor huisvesting, studie en levensonderhoud mee te dekken. Bovendien is de consument in 2012 twee keer naar Aruba afgereisd, eerst om zijn zieke moeder te bezoeken en daarna omdat zijn moeder overleden was. Die bezoeken hadden ook impact op zijn financiële positie. Er ontstonden meerdere schulden en in 2013 heeft de consument zich aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject, maar werd hij niet toegelaten. In verband met zijn financiële problemen, het overlijden van zijn moeder en de mislukte poging om een schuldhulpverleningstraject te doorlopen is de consument in een depressie geraakt. Hij heeft zijn studiejaar niet met succes afgerond. Volgens de consument zijn zijn schulden alleen te herleiden tot de periode 2011-2014, dat volgt ook uit het feit dat ongeveer de helft van zijn schulden bestonden uit de schuld aan DUO voor studiefinanciering en een schuld aan de verhuurder van zijn studentenkamer.

2.8 In 2016 heeft de consument zijn partner leren kennen en heeft het tij zich gekeerd, zowel op emotioneel vlak als op financieel vlak. De consument is toen gestopt met zijn studie en hij is begonnen met werken. Eind 2018 heeft hij zich opnieuw aangemeld voor een schuldhulpverleningstraject en dat heeft hij toen wel succesvol doorlopen.

2.9 Nu heeft de consument een vaste baan met een goed inkomen dat in januari 2024 gestegen is naar € 3.900,- bruto per maand. Zijn partner heeft ook een vaste baan met een goed inkomen. Er zijn de afgelopen jaren geen nieuwe schulden ontstaan.

2.10 De consument heeft belang bij verwijdering van de registraties omdat hij met zijn partner en hun tweejarig kind per 29 februari 2024 hun woning moet verlaten. Zij wonen nu namelijk in bij de vader van de consument en de vader is inmiddels gepensioneerd en gaat remigreren naar Aruba. De vader van de consument heeft de huur al opgezegd en de verhuur-organisatie wil de woning verkopen nadat de vader vertrokken is. De consument heeft gezocht naar geschikte, betaalbare huurwoningen, maar die zijn niet beschikbaar in de omgeving waar hij en zijn partner werken. Nu heeft hij de mogelijkheid om de huidige woning te kopen voor een bedrag van € 275.000,-, een mooie kans omdat dit bedrag binnen het budget van de consument en zijn partner valt en zij de woning prettig vinden. Door de BKR-registraties heeft de consument echter geen mogelijkheid om een hypothecaire geldlening af te sluiten. De verhuurder heeft gezegd dat de consument de kans krijgt om de woning te kopen, maar dan wel vóór 29 februari 2024 uitzicht moet hebben op een hypothecaire geldlening.

Zolang de BKR-registraties er staan, kan de consument geen hypothecaire geldlening afsluiten en zal de consument de woning met zijn gezin uiterlijk 29 februari 2024 moeten verlaten.

2.11 De consument heeft erop gewezen dat het bedrag van het krediet (€ 325,-) slechts iets boven € 250,- uitkomt, het grensbedrag voor de registratie van kredieten.

2.12 Ten aanzien van de verstreken tijd sinds het plaatsen van de werkelijke einddatum heeft de consument benoemd dat de Minister van Financiën een wetsvoorstel ter consultatie heeft voorgelegd, waarin de bewaartermijn verkort wordt van vijf jaar naar drie jaar.

2.13 Ook heeft de consument Arrow verzocht om de technische juistheid van de registraties te onderbouwen, omdat hij geen onderbouwende stukken ontvangen heeft.

Het verweer

2.14 Arrow heeft de volgende verweren gevoerd.

2.15 Volgens Arrow zijn de bijzonderheidscoderingen 2, 3 en de werkelijke einddatum in het CKI van BKR technisch juist. Tijdens de mondelinge behandeling heeft Arrow haar standpunt bijgesteld en naar voren gebracht dat de werkelijke einddatum bij nader inzien onjuist geregistreerd is. Na het eerste jaar van de schuldhulpverlening heeft Arrow een bedrag ontvangen en vervolgens abusievelijk het resterende bedrag afgeboekt en daarom een code 3 en een werkelijke einddatum geplaatst. Een jaar later heeft Arrow weer een bedrag ontvangen en een jaar later weer. Daarna was het schuldhulpverleningstraject pas afgerond en had per februari 2022 een werkelijke einddatum geplaatst moeten worden. De afronding van het schuldhulpverleningstraject is volgens Arrow ook relevant omdat de consument vanaf dat moment zijn financiële stabiliteit opbouwt.

2.16 In het kader van een belangenafweging heeft Arrow het volgende gesteld. Kredietgevers en kredietnemers hebben belang bij een juiste en volledige registratie, omdat daarmee hun risico bij het verstrekken van kredieten beperkt wordt. Volgens Arrow is onvoldoende gebleken van een stabiele financiële situatie van de consument. De persoonlijke omstandigheden van de consument waaronder de achterstand ontstond, zorgen volgens Arrow niet voor verminderde verwijtbaarheid. Daarnaast is de wens om een woning te kopen volgens Arrow onvoldoende om een BKR-registratie vroegtijdig te verwijderen. De incasso van de vordering is niet gunstig verlopen. Het heeft jaren geduurd voordat een betrekkelijk lage vordering slechts gedeeltelijk is afbetaald. Arrow heeft er ook op gewezen dat de totale schuldpositie van de consument in januari 2019 meer dan € 48.000,- bedroeg en dat Arrow slechts een klein deel van haar vordering ontvangen heeft (tijdens de mondelinge behandeling heeft Arrow benoemd ongeveer € 210,- ontvangen te hebben en ongeveer € 480,- te hebben afgeboekt, want de vordering was na verloop van tijd hoger dan de kredietsom). Arrow ziet aan de kant van de consument geen schrijnende situatie waardoor er aanleiding is om de registraties te verwijderen.

Tot slot heeft Arrow naar voren gebracht dat de consument ook een negatieve BKR-registratie heeft bij een andere financiële instelling, met een werkelijke einddatum van 21 februari 2022. Het is de vraag of de consument ermee geholpen is als Arrow de onderhavige registraties verwijdert.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de coderingen in het CKI van BKR moet verwijderen. De commissie is van oordeel dat de bank de coderingen moet verwijderen en licht dat als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 De consument heeft Arrow meermaals gevraagd om te onderbouwen of de registraties technisch kloppen. In reactie hierop heeft Arrow de A verwijderd, maar de overige registraties niet. Ten aanzien van de code 2 heeft Arrow alleen naar voren gebracht dat daarvoor geen vooraankondigingsbrief vereist is. Verder heeft Arrow zonder onderbouwing gesteld dat de code 2 technisch juist is. Arrow heeft bijvoorbeeld niet benoemd, laat staan met stukken onderbouwd, dat het krediet opgeëist is, wanneer dat was en waarom dat gebeurde. Ten aanzien van de code 3 en de werkelijke einddatum heeft Arrow aanvankelijk gesteld dat die technisch juist zijn, maar tijdens de mondelinge behandeling is Arrow daarop teruggekomen (zie overweging 2.15).

3.3 Het is de vraag of aan de consument kan worden tegengeworpen dat de geregistreerde 3 en de werkelijke einddatum per februari 2022 geregistreerd hadden moeten worden, in plaats van per 23 december 2020. Vanwege het volgende kan de technische juistheid van de registraties echter in het midden blijven.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.4 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de coderingen moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.5 De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Arrow is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan.

Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de BKR-registratie berust op deze grondslag.[1]

3.6 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).

3.7 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

3.8 De commissie heeft de stellingen en belangen van beide partijen tegen elkaar afgewogen en komt tot het oordeel dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden. Een belangrijk element in de belangenafweging is dat de consument, zijn partner en hun kind hun huidige woning moeten verlaten als zij die woning niet kopen. Arrow ziet daarin geen schrijnend belang en heeft gesteld dat de consument niet geprobeerd heeft om op een andere manier aan woonruimte te komen, maar de commissie volgt haar daarin niet. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument toegelicht dat de verhuurder hem en zijn partner een kans wil bieden om de woning te kopen, maar dat zij de woning moeten verlaten als zij vóór 29 februari 2024 geen mogelijkheden hebben om een hypothecaire geldlening af te sluiten. Bovendien heeft de consument onderzocht of hij een andere woning kan huren, maar heeft hij geen geschikte en betaalbare woningen gevonden. Ook is relevant dat de woning tegen een betaalbaar bedrag is aangeboden aan de consumenten, wat veel waard is in de huidige huizenmarkt.

3.9 Daar komt bij dat de schulden ontstonden tijdens de studieperiode van de consument, dus een andere levensfase, terwijl zijn moeder op Aruba ziek was en later overleed. De commissie ziet in dat de consument een zware periode doormaakte en dat dit impact had op zijn financiën, wat weer zijn weerslag had op het gemoed van de consument. Daarmee is naar het oordeel van de commissie wel sprake van verminderde verwijtbaarheid.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

3.10 De consument heeft gesteld dat de schulden slechts zijn terug te voeren op de jaren 2011-2014 en dat zijn financiële situatie sinds 2016 stabiel is. Arrow heeft dit betwist en aangevoerd dat zij pas een betaling ontving nadat de consument in 2019 was toegelaten tot schuldhulpverlening. De commissie stelt vast dat de consument vanaf 2016 in elk geval is gaan werken, wat een verbetering was ten opzichte van de voorgaande jaren. Vervolgens was zijn inkomen in 2016, 2017 en 2018 lager dan € 20.000,- per jaar en kennelijk heeft de consument toen niet direct de vordering van Arrow afgelost. Dat neemt niet weg dat de consument in het schuldhulpverleningstraject zijn schulden deels afgelost heeft, ook bij andere schuldeisers. En de consument heeft onbetwist gesteld dat hij al jaren geen nieuwe schulden gemaakt heeft. Het inkomen van de consument is gestegen tot € 3.900,- per maand en met zijn partner, die ook een vast inkomen heeft, is hij inmiddels in staat om te sparen. Wel hebben zij hun spaargeld de afgelopen periode gebruikt voor grote uitgaven, waaronder hun eerste reis in jaren naar Aruba.

3.11 Tot slot begrijpt de commissie dat Arrow opgemerkt heeft dat de consument nog een BKR-registratie van een andere financiële dienstverlener heeft, maar dat neemt niet weg dat de consument belang heeft bij verwijdering van de registraties van Arrow. De consument heeft die andere instelling overigens ook verzocht om tot verwijdering over te gaan.

3.12 Ook als zou worden uitgegaan van een werkelijke einddatum per februari 2022, is de commissie vanwege het voorgaande van oordeel dat de belangen van de consument zwaarder wegen dan de belangen van Arrow en de bijzonderheidscoderingen dus verwijderd moeten worden.

Proceskostenvergoeding

3.13 De consument heeft zich laten bijstaan door een beroepsmatig handelend professional en heeft een proceskostenvergoeding gevorderd. Omdat de consument in het gelijk is gesteld oordeelt de commissie dat de consument een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht. Zij stelt deze vergoeding vast basis van het hiervoor geldende tarief.

3.14 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document Toepassing liquidatietarief Kifid behorende bij het reglement. De toegewezen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021). Dat betreft de tariefgroep voor vorderingen van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Kifid liquidatietarief.

3.15 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional. De kosten van de procedure worden daarom vastgesteld op € 400,- (2 procespunten x het tarief van € 200,- voor beroepsmatig handelend professionals).
Arrow dient deze kosten aan de consument te vergoeden op een door de consument aan Arrow door te geven bankrekeningnummer.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Arrow:

- de bijzonderheidscoderingen laat verwijderen uit het CKI van BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd en;
- een bedrag van € 400,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 oktober 2023, 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

Bepalingen uit het Reglement CKI en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2023

Artikel 10

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

Artikel 11

De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens als bedoeld in artikel 10 lid 2 en de gegevens in artikel 15 lid 1 en 2 van dit Reglement zo spoedig mogelijk aan Stichting BKR. De zakelijke klant meldt de persoonsgegevens in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan. Een melding na deze termijn blijft geldig, omdat dit in het belang is van een goed werkend CKI.

Artikel 12

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

Artikel 13

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14

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

Artikel 39

1. (...)

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

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.

(...)

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.

(...)