Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0576

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, A.H.J. Alfrink, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	5 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V. gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie, technische juistheid, belangenafweging, verjaring vordering. Vanwege een ongeoorloofde debetstand op de betaalrekening van de consument heeft de bank in 2019 een achterstandscodering (A) en later een bijzonderheidscode 2 geplaatst in het CKI van het BKR. De consument vordert dat de bank de registraties laat verwijderen. De commissie oordeelt dat de registraties technisch juist zijn en dat het belang van de bank bij het behoud van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat betekent dat de registraties terecht zijn en mogen worden gehandhaafd. Verder oordeelt de commissie dat de vordering niet is verjaard. Ook is niet komen vast te staan dat de bank heeft (toe)gezegd dat zij niets meer van de consument te vorderen heeft. Evenmin is gebleken dat de bank zich schuldig heeft gemaakt aan racisme. De vordering van de consument is 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) de dupliek van de bank.

1.2 Op 13 mei 2024 zijn partijen opgeroepen voor een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument in persoon aanwezig. Mevrouw mr. [naam 1], Specialistenteam Center of Expertise Collectionswaren heeft namens de bank digitaal deelgenomen aan de hoorzitting.

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 het verleden hield de consument een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Vanwege een ongeoorloofde roodstand op de betaalrekening heeft de bank per 5 december 2019 een achterstandscode (A) laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR). Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank per e-mail van 2 december 2019 de vordering opgeëist en een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.

2.3 De bank heeft de vordering van in totaal € 955,16 op enig moment in 2020 uit handen gegeven aan haar incassobureau, Vesting Finance. Naar aanleiding van een sommatie van Vesting Finance in 2020 waarbij de consument te kennen werd gegeven dat er loonbeslag zou worden gelegd, heeft de consument het bankkantoor in Zevenbergen bezocht.

2.4 Op 15 april 2020 heeft de consument met Vesting Finance een betalingsregeling afgesproken. Na ontvangst van de eerste betaling heeft Vesting Finance niets meer van de consument vernomen en besloten om een gerechtsdeurwaarder in te schakelen. De gerechtsdeurwaarder heeft op 20 augustus 2021 een exploot uitgebracht.

2.5 In augustus 2023 heeft de consument een verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties bij de bank ingediend. De consument wil de aankoop van een auto financieren en wordt hierbij belemmerd door de registratie. Vesting Finance heeft dit verzoek namens de bank afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht in november 2023 bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat de bank de negatieve registraties die zij op zijn naam in het CKI van Stichting BKR heeft laten registreren (hierna: de BKR-registratie) uit het CKI laat verwijderen.

2.7 De consument heeft het standpunt ingenomen dat de BKR-registratie onterecht is. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd.

2.8 De consument raakte pas in 2021 na ontvangst van een brief van Vesting Finance bekend met de openstaande vordering. De consument gebruikte de betaalrekening slechts incidenteel en hij was niet op de hoogte van de afschrijving in 2019 die ervoor zorgde dat op de betaalrekening een negatief saldo ontstond. De bank heeft de consument nooit met een aangetekende brief op de hoogte gebracht van de schuld. Nadat de consument bekend raakte met de schuld is hij samen met zijn ex-partner naar het bankkantoor in Zevenbergen gegaan om geld te storten op de betaalrekening.

Daar heeft een bankmedewerker (hierna: de bankmedewerker) de consument medegedeeld dat hij niets meer hoefde te doen, omdat de rekening niet meer bestaat en het bedrag intern zou zijn afgeboekt. De consument voelt zich misleid door deze onjuiste mededeling. De consument is erg geraakt door de situatie met de bank. De BKR-registratie belemmert de consument in zijn financiële doen en laten. Zo kan hij bijvoorbeeld geen krediet afsluiten om een auto te financieren. Ook ondervindt hij psychisch leed door de BKR-registratie.

2.9 De bank heeft nagelaten om de consument per aangetekende brief te informeren over de registratie van de achterstandscode A. Pas bij de afwijzing van een kredietaanvraag kwam de consument achter deze BKR- registratie. De consument heeft contact opgenomen met de bank en begrepen dat de bank de vooraankondiging naar het adres heeft gestuurd waar de consument sinds 2014 niet meer woonachtig is. De bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden en gezegd dat zij Vesting Finance de opdracht zou geven om de BKR-registratie te verwijderen. Kort daarna heeft de consument van Vesting Finance vernomen dat de BKR-registratie niet wordt verwijderd en dat de brief naar het bij de bank bekende adres is gestuurd.

2.10 De vordering van de bank is verjaard. De consument heeft drie jaar lang niets gehoord over de schuld.

2.11 Ook heeft de consument aangevoerd dat sprake is van racisme.

Het verweer

2.12 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 In deze zaak gaat het erom of de bank de BKR-registratie moet (laten) verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en Stichting BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij Stichting BKR. Zo is de bank verplicht om de in haar portefeuille aanwezige in Nederland lopende overeenkomsten als bedoeld in artikel 1 van het reglement CKI te melden en actueel te houden. Verder rust op de bank de verplichting om een melding te doen als een consument een bepaalde periode niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld.

De bank moet ook een melding bij Stichting BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.

De BKR-registraties zijn technisch juist

3.3 Niet in geschil is dat in 2019 op de betaalrekening een ongeoorloofde roodstand is ontstaan. Volgens artikel 39 van het reglement CKI, is de bank verplicht om de consument, indien zich een achterstand dreigt voor te doen, van te voren te waarschuwen dat het niet betalen leidt tot het melden van een achterstand bij het BKR. Deze waarschuwingsbrief wordt ook wel de vooraankondiging genoemd. De consument heeft aangevoerd dat de bank geen achterstandscode A had mogen melden, omdat zij hem niet per aangetekende brief heeft geïnformeerd over de bestaande betalingsachterstand. De bank heeft dit betwist en aangevoerd dat zij de consument zowel per post als digitaal heeft geïnformeerd over de betalingsachterstand en de gevolgen van het niet betalen van de vordering, namelijk dat er een achterstandsmelding in het CKI zal worden geplaatst. De bank heeft de brieven gestuurd naar het bij haar bekende adres. Daarbij heeft de bank ook aangevoerd dat de consument zich bewust moet zijn geweest van de ongeoorloofde roodstand en de mogelijke gevolgen hiervan, omdat de consument op 8 september 2019 een betalingsregeling met de bank heeft getroffen. De bank heeft een kopie van de vooraankondiging overgelegd.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. Daaruit volgt namelijk dat op de bank geen verplichting rust om de vooraankondiging per aangetekende brief te versturen. Dat de consument niet meer op het bij de bank bekende adres woonde is een omstandigheid die voor rekening van de consument komt. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om het goede adres door te geven. De registratie van de achterstandscode A is derhalve conform de feiten en correct.

3.5 De bijzonderheidscode 2 is naar het oordeel van de commissie terecht geplaatst, nu hiervoor geen vooraankondiging is vereist, gebleken is dat de bank de vordering heeft opgeëist en de consument verder niets heeft aangevoerd waaruit blijkt dat de registratie ten onrechte is geplaatst.

3.6 Uit het voorgaande volgt dat de A2-codering technisch juist geplaatst is. Verwijdering hiervan is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader belangenafweging

3.7 Nu de commissie van oordeel is dat de BKR-registratie technisch juist is en aanpassing in zoverre niet gerechtvaardigd is, dient de commissie op grond van een belangenafweging te beoordelen of de BKR-registratie dient te worden verwijderd.

3.8 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie 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.

3.9 De BKR-registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. De BKR-registratie is rechtmatig als die verwerking 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.[1]

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. 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.[2]

Belang van de bank weegt zwaarder

3.11 De consument heeft aangevoerd belemmerd te worden door de BKR-registratie. Het is met deze registratie voor de consument niet mogelijk om een krediet af te sluiten. De consument gebruikte de betaalrekening slechts incidenteel, hij weet niet welke afschrijving de roodstand heeft veroorzaakt en daarbij ging het om een klein bedrag. De consument heeft verder aangevoerd al 25 jaar werkzaam te zijn voor dezelfde werkgever en hij is bereid om de vordering volledig te voldoen.

3.12 De bank heeft haar belang bij handhaving van de BKR-registratie als volgt toegelicht. Zij is als aanbieder van krediet als bedoeld in artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht om deel te nemen aan de registratie van door aanbieders aan consumenten en zakelijke klanten verstrekte kredieten en dit kent een tweeledig doel. Enerzijds om de betrokkenen te beschermen tegen overkreditering en anderzijds levert Stichting BKR voor de kredietverstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij kredietverlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Het lichtvaardig verwijderen van terecht geplaatste coderingen, zou het doel van het CKI ondermijnen, aldus de bank.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Voorts heeft de bank de aandacht gevestigd op het document Schulden Monitor 2021 van Stichting BKR, waarin te lezen valt dat (helaas) veel mensen na de oplossing van eerdere betalingsproblemen opnieuw in de financiële problemen komen. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de bewaartermijn van vijf jaren als bedoeld in het reglement CKI er niet voor niets is. De bewaartermijn moet volgens de bank een minimumduur hebben om werkzaam te zijn. Ook heeft de bank gewezen op het document Maatschappelijk jaarverslag 2021 van Stichting BKR. De bank wijst erop dat daarin staat dat informatie over het kredietverleden bewezen voorspellend is voor betalingsgedrag in de toekomst en dat recidive van mensen met schulden hoog is. Volgens de bank is de termijn van vijf jaar heel redelijk. De bank is daarnaast van mening dat de termijn van vijf jaar aansluit bij het Nederlandse systeem van verjaringstermijnen. De termijn van vijf jaar is volgens de bank redelijk en zou in principe niet verkort moeten worden. Verder heeft de bank aangevoerd dat sprake is van een nog openstaande vordering en dat is volgens haar essentiële informatie voor potentiële krediet-verstrekkers. Ook heeft de bank aangevoerd dat de consument in het verleden te kampen heeft gehad, of nog te kampen heeft, met verschillende schuldeisers welke beslag hebben proberen te leggen op het bij de bank aanwezige saldo van de consument. Voorts heeft de bank meegewogen dat sprake is geweest van een moeizaam en langdurig traject doordat de consument niet heeft gereageerd op aanmaningen en betalingsregelingen niet heeft nageleefd. Tot slot heeft de bank aangevoerd dat van de financiële situatie van de consument naast enkele salarisspecificaties niets bekend is.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registratie op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van de bank dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.14 Vaststaat dat de consument een vordering heeft openstaan bij de bank en de bewaartermijn nog niet is gestart, dit weegt de commissie zwaar mee in het nadeel van de consument. Verder is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consument op het moment van ontstaan van de ongeoorloofde roodstand meerdere schuldeisers had en hij meerdere betalingsafspraken met de bank niet is nagekomen. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument thans andere betalingsachterstanden heeft of in een problematische schuldensituatie verkeert en om die reden beschermd zou moeten worden tegen overkreditering. Daarentegen is voor de commissie onvoldoende komen vast te staan dat de huidige financiële situatie van de consument zodanig stabiel en structureel van aard is dat dit op dit moment verwijdering van de BKR-registratie rechtvaardigt. De commissie weegt daarnaast mee dat de consument tijdens de mondelinge behandeling kenbaar heeft gemaakt momenteel geen concreet belang te hebben bij verwijdering van de negatieve registratie.

3.15 De consument heeft na de hoorzitting per mail van 12 juni 2024 kenbaar gemaakt dat hij dringend een financiering nodig heeft. De commissie kan dit echter niet meenemen in de belangenafweging omdat dit belang na de hoorzitting is aangevoerd en dat dus te laat is.

3.16 Gezien het voorgaande valt de belangenafweging uit in het nadeel van de consument. Naar het oordeel van de commissie dient de consument langer te worden beschermd tegen overkreditering en moeten andere kredietverstrekkers bij een aanvraag van de consument op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument ter beperking van de financiële risico's bij kredietverlening en ter voorkoming en bestrijding van misbruik en fraude.

3.17 Overigens overweegt de commissie dat indien de consument de betalingsregeling met Vesting Finance in 2020 was nagekomen, de bank na de laatste termijn een werkelijke einddatum aan de registratie had laten toevoegen. De commissie kan zich voorstellen dat deze omstandigheid bij de belangenafweging van een eventueel toekomstig verzoek tot verwijdering van de registraties een rol zou kunnen spelen. Daarvoor geldt wel dat de openstaande vordering volledig moet zijn voldaan.

De vordering is niet verjaard

3.18 De consument meent dat de BKR-registratie dient te worden verwijderd, omdat de consument drie jaar lang niets heeft gehoord over de schuld en de vordering als gevolg daarvan is verjaard.

3.19 De commissie is van oordeel dat het beroep van de consument op verjaring niet slaagt. De verjaringstermijn voor deze vordering bedraagt in dit geval vijf jaar. Een vordering kan inderdaad verjaren door het verstrijken van tijd. Dat houdt in dat als de schuldenaar (in dit geval de consument) na het verstrijken van vijf jaar een beroep op verjaring doet, dit kan betekenen dat de vordering door de schuldeiser (in dit geval de bank) niet meer in rechte kan worden afgedwongen. In dit geval was de termijn van vijf jaar echter nog niet verstreken op het moment dat de consument de verjaring inriep. Uit het dossier blijkt namelijk dat de betalingsachterstand voor juli 2019 is ontstaan en dat er dus nog geen vijf jaren zijn verstreken. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Er is geen sprake van misleiding

3.20 In 2020 is de consument erachter gekomen dat er sprake was van een openstaande vordering bij de bank. De consument kwam hierachter doordat Vesting Finance hem per brief heeft laten weten dat er loonbeslag zou worden gelegd. Naar aanleiding van deze brief heeft de consument een bezoek gebracht aan het bankkantoor in Zevenbergen om de vordering te voldoen. Volgens de consument heeft de bankmedewerker hem toen medegedeeld dat zijn betaalrekening niet meer bestaat, dat de vordering intern is afgeboekt waardoor het saldo op nul staat en de consument niets meer hoeft te doen. Ter ondersteuning van deze stelling heeft de consument een verklaring overgelegd van zijn ex-partner die bij het gesprek aanwezig was. De consument heeft uit de mededeling van de bank opgemaakt dat hij niets meer aan de bank verschuldigd was. Hij voelt zich hierdoor misleid. De bank heeft betwist dat aan de consument is medegedeeld dat de consument haar niets meer verschuldigd is.

3.21 De bank heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat uit de bankadministratie volgt dat de medewerker heeft aangegeven dat de bank de betaalrekening heeft gesloten, de vordering intern heeft afgeboekt en de consument heeft verwezen naar Vesting Finance voor het treffen van een betalingsregeling.

3.22 De vraag is of de consument naar aanleiding van dit gesprek had mogen afleiden dat hij niet meer hoefde te betalen. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en licht dit toe. Het staat vast dat de consument in 2020 samen met zijn ex-partner naar het bankkantoor in Zevenbergen is geweest en dat zij daar met de bankmedewerker hebben gesproken over de vordering. Partijen verschillen echter van mening over wat er tijdens dat gesprek op het kantoor is besproken. De bank heeft bevestigd dat er is gesproken over een interne afboeking en het sluiten van de rekening maar zij betwist dat gezegd zou zijn dat de consument niets meer hoefde te doen. De bank heeft ter zitting aangevoerd dat de lezingen van de consument en de bank op dit punt van elkaar verschillen. De bank stelt namelijk dat de bankmedewerker de consument heeft doorverwezen naar Vesting Finance voor het treffen van een betalingsregeling. Uit de brief van 15 april 2020 van Vesting Finance blijkt dat partijen een betalingsregeling zijn overeengekomen. Gelet hierop acht de commissie de stelling van de consument dat de bank gezegd zou hebben dat er geen vordering meer op hem is niet aannemelijk. Het komt de commissie vreemd voor dat de consument een betalingsregeling zou treffen voor een schuld waarover hij kort daarvoor te horen zou hebben gekregen dat de vordering al was voldaan en waarvoor hij niets meer zou hoeven doen. Het klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Racisme

3.23 Ten slotte stelt de consument dat de bank zich jegens hem schuldig heeft gemaakt aan racisme. De commissie merkt hierover op dat de bank zich dient te houden aan het bepaalde in art. 7 van de Algemene wet gelijke behandeling (hierna: Awgb). Daarin is opgenomen dat het verboden is direct of indirect onderscheid te maken op basis van ras of nationaliteit bij het aanbieden van of het verlenen van toegang tot goederen of diensten en bij het sluiten, uitvoeren of beëindigen van overeenkomsten ter zake. Van direct onderscheid is sprake indien een persoon op andere wijze wordt behandeld dan een ander in een vergelijkbare situatie op grond van godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat. Van een indirect onderscheid is sprake indien een ogenschijnlijk neutrale bepaling, maatstaf of handelwijze personen met een bepaalde godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht, nationaliteit, hetero- of homoseksuele gerichtheid of burgerlijke staat in vergelijking met andere personen bijzonder treft (art. 1 lid 1 Awgb).

3.24 Er zijn door de consument echter geen feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit de commissie kan afleiden dat de bank de consument op basis van zijn ras of nationaliteit anders heeft behandeld dan andere klanten of dat hij in het bijzonder getroffen is door het handelen van de bank in vergelijking tot andere personen. Dit klachtonderdeel is eveneens ongegrond.

Conclusie

3.25 De conclusie is dat er geen grond bestaat om tot verwijdering van de BKR-registratie over te gaan. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2024, 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 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

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. (...)