Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0097

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. I.M. Bilderbeek, A.H.J. Alfrink, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de consument
Datum uitspraak	6 februari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. In 2015 heeft de bank per ongeluk een werkelijke einddatum genoteerd bij de BKR-registraties. In 2020 waren de registraties dan ook verdwenen. De bank heeft dit op enig moment ontdekt en hersteld door de registraties terug te plaatsen. De consument is het niet eens met het terugplaatsen van de BKR-registraties, volgens hem is dit veroorzaakt doordat hij alsnog de openstaande vordering betaald heeft in 2022. De commissie is ten eerste van oordeel dat de bank de registraties mocht terugplaatsen. Verder is de bank tijdens de procedure teruggekomen op de finale kwijting die in 2022 verleend is. In dat kader heeft de bank de werkelijke einddatum uit 2022 verwijderd. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de bank dit mocht, dus de werkelijke einddatum moet worden teruggeplaatst. Tot slot heeft de commissie op basis van een belangenafweging geoordeeld dat de BKR-registraties niet verwijderd moeten worden. De vordering van de consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de consument op de dupliek en 7) de reactie van de bank op de laatste reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2022. Op de hoorzitting was de consument niet aanwezig, maar wel zijn vertegenwoordiger en moeder mevrouw [naam 1]. Namens de bank was aanwezig mevrouw mr. [naam 2], medewerker Center of Expertise BKR.

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 het verleden had de consument een betaalrekening bij de bank (hierna: de betaalrekening), met daaraan gekoppeld een creditcard. Als gevolg van creditcard-afschrijvingen ontstond er in 2014 een ongeoorloofde debetstand op de betaal-rekening. Nadat de bank de consument hierover brieven gestuurd heeft en de consument de betaalrekening niet aanzuiverde, heeft de bank de debetstand geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten zoals de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI). De relevante artikelen daarvan zijn in de bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Per 8 augustus 2014 heeft de bank een achterstandscode A laten registreren in het CKI. Nadat een eerste betalingsregeling niet goed werd nagekomen, heeft de bank haar vordering op de consument opgeëist en uit handen gegeven aan een incassobureau. De bank heeft de opeising per 20 november 2014 in het CKI laten registreren met een code 2. Per 30 oktober 2015 heeft de bank de vordering intern afgeboekt en dit heeft zij in het CKI laten registreren met een code 3 op die datum. In 2015 heeft de bank bovendien een werkelijke einddatum laten registreren, per 29 oktober 2015. Volgens artikel 14 van het reglement CKI worden BKR-registraties vijf jaar na de werkelijke einddatum verwijderd.

2.3 Het incassobureau heeft de consument op 24 oktober 2016 gedagvaard omdat hij niet tot betaling overging. De vordering van het incassobureau werd toegewezen door de rechter en daarna is er een minimale betalingsregeling van € 25,- per maand tot stand gekomen. De moeder van de consument betaalde dit bedrag voor hem, zij is de regeling jarenlang nagekomen.

2.4 In april 2019 heeft de moeder van de consument het incassobureau gevraagd een regeling tegen finale kwijting aan te gaan en het incassobureau heeft hiermee ingestemd. Zij hebben afgesproken dat (de moeder van) de consument een bedrag van € 4.700,- zou betalen en dat het restant zou worden kwijtgescholden. Deze regeling is uiteindelijk niet uitgevoerd.

2.5 In een BKR-overzicht van de consument uit december 2020 was de registratie van de betaalrekening niet meer zichtbaar.

2.6 Op 21 december 2021 heeft de moeder van de consument een e-mail van het incassobureau over de niet-uitgevoerde regeling uit 2019 (zie 2.4) doorgestuurd, met de tekst:

> *"Goedendag*
>
> *Ik zie deze mail en vroeg mij af of ik u nog akkoord kan gaan met deze*
> *Afkoping tegen finale kwijting, mijn zoon is na de moord op mijn kleine broertje psychisch niet meer in orde en heeft nu hulp omdat hij het niet kan verwerken,*
> *Momenteel door dat en Corona geen inkomen en ik betaal dus deze schuld elke maand met 25 euro en wil er graag van af zijn.*
> *Hopelijk willen jullie nog akkoord gaan en maak ik direct het geld naar jullie over.*
> *Mvg [naam van de moeder van de consument]"*

2.7 Naar aanleiding van deze e-mail is het incassobureau akkoord gegaan met betaling van een bedrag van € 4.700,-. Het incassobureau heeft dit bedrag op 1 februari 2022 ontvangen. In dit verband is het restant van de vordering, te weten € 3.096,14, als definitief oninbaar afgeboekt. De bank heeft daarom de datum van de code 3 in het CKI aangepast naar 1 februari 2022. Bovendien heeft de bank een werkelijke eind-datum geregistreerd per 1 februari 2022.

De klacht en vordering

2.8 De consument beklaagt zich over de BKR-registraties en vordert dat de bank deze verwijdert. De consument heeft in dit kader ten eerste naar voren gebracht dat de registraties teruggeplaatst zijn nadat hij in februari 2022 een betaling tegen finale kwijting verricht heeft. Per oktober 2015 was immers al een werkelijke einddatum in zijn BKR-overzicht opgenomen en vanaf oktober 2020 waren de registraties van de bank daardoor niet meer zichtbaar.

2.9 Verder vindt de consument het onterecht dat hij door de terugplaatsing van de BKR-registraties geen huis kan kopen. Zijn oom is een aantal jaar geleden vermoord en de consument had daardoor last van depressiviteit. Nu wil hij verder met zijn leven en een huis kopen. De consument is verloofd en woont in een woning die te klein is om een gezin te beginnen. De BKR-registraties belemmeren hem echter in de aanvraag van een hypothecaire geldlening. De schuld ontstond toen de consument jong was (negentien) en inmiddels heeft hij een goed inkomen uit zijn goed draaiende ondernemingen. Hij heeft bovendien geen schulden meer. De enige andere BKR-registratie van een andere financiële instelling wordt in 2023 verwijderd.

Het verweer

2.10 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.11 De einddatum van 29 oktober 2015 is door een fout in het CKI terecht gekomen. Hiervoor biedt de bank haar excuses aan. De bank controleert de gegevens in het CKI regelmatig en op enig moment heeft de bank ontdekt dat deze einddatum ten onrechte geregistreerd was. De bank ontdekte dit niet naar aanleiding van de terugbetaling in 2022, maar eerder. Bovendien moet de bank fouten in het CKI herstellen. De bank heeft terzijde opgemerkt dat de consument de vordering hoe dan ook had moeten voldoen, ongeacht of hij een BKR-registratie had.

2.12 Het kostte volgens de bank veel moeite om de vordering geïnd te krijgen. Zowel bij de bank als bij het incassobureau verliep dit moeizaam (zie overweging 2.3).

2.13 De bank heeft erop gewezen dat consumenten door kredietregistratie beschermd worden tegen overkreditering. Bovendien levert het CKI van BKR voor krediet-verstrekkers een bijdrage aan het beperken van de financiële risico's bij krediet-verlening en aan het voorkomen en bestrijden van misbruik en fraude. Bijzonderheidscodes mogen dan ook niet lichtvaardig worden gewist. De bewaartermijn van vijf jaar is daarbij redelijk.

2.14 Volgens de bank heeft de consument zijn belang bij verwijdering van de registraties onvoldoende onderbouwd. Bovendien heeft hij steeds aangegeven veel schulden te hebben en niet te kunnen aflossen. Als nu al gesproken kan worden van een financieel stabiele(re) situatie, dan is dat volgens de bank het gevolg van de afboeking van de bank en wellicht overige schuldeisers. Bovendien is de betaling tegen finale kwijting uit februari 2022 van zeer recente datum.

3. De beoordeling

Welke vragen moet de commissie beantwoorden?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de BKR-registraties over de debetstand op de betaalrekening moet laten verwijderen uit het CKI. Overigens heeft de bank gedurende de klachtprocedure geconstateerd dat, hoewel de vordering in 2014 opgeëist is, dit nog niet in het CKI geregistreerd was. De bank heeft dit hersteld door alsnog een code 2 te registreren per 20 november 2014.

3.2 De vraag of de registraties verwijderd moeten worden, valt uiteen in verschillende deelvragen. De eerste vraag is of de bank de registraties mocht terugplaatsen, omdat ze op enig moment verwijderd waren. De tweede vraag heeft te maken met een ontwikkeling tijdens de klachtprocedure. De bank is toen namelijk teruggekomen op de finale kwijting uit 2022 en heeft de werkelijke einddatum verwijderd. De vraag is of de bank hiertoe mocht overgaan. De derde vraag is of uit een belangenafweging volgt dat de bank de registraties moet verwijderen. Deze drie vragen worden hierna achtereenvolgens beantwoord.

Mocht de bank de registraties terugplaatsen?

3.3 Tussen partijen staat vast dat de registraties op enig moment teruggeplaatst zijn, maar zij twisten over het moment waarop dit gebeurd is. In het BKR-overzicht van de consument uit december 2020 waren de registraties in elk geval verdwenen en verder staat vast dat de registraties na 1 februari 2022 weer zichtbaar waren. De bank heeft, in reactie op de stelling van de consument dat de registraties naar aanleiding van de betaling van 1 februari 2022 teruggeplaatst zijn, verschillende data genoemd waarop de registraties teruggeplaatst zouden zijn.

3.4 Voor de commissie is niet komen vast te staan op welk moment de bank de registraties precies teruggeplaatst heeft. Zij is echter van oordeel dat de bank hoe dan ook de registraties mocht terugplaatsen, ook als dit naar aanleiding van de betaling van 1 februari 2022 plaatsgevonden heeft. In artikel 11 van het reglement CKI is opgenomen dat registraties op elk moment geplaatst kunnen worden, in het belang van een goedwerkend CKI. Bovendien mocht de consument er niet op vertrouwen dat de bank de registraties vijf jaar na 29 oktober 2015 zou verwijderen en verwijderd zou houden. De moeder van de consument heeft immers jarenlang – ook nog na 29 oktober 2015 – maandelijks € 25,- betaald ter aflossing van de vordering van de bank. Het was de consument daardoor duidelijk en bekend dat de vordering nog openstond. Er zijn ook geen andere omstandigheden gebleken die maken dat de consument er op mocht vertrouwen dat de registraties vijf jaar na 29 oktober 2015 zouden worden verwijderd.

Moet de werkelijke einddatum teruggeplaatst worden?

3.5 Tijdens de klachtprocedure heeft de consument zijn huidige financiële situatie willen onderbouwen met de stelling dat hij ongeveer een ton op zijn rekening had. In dit kader heeft hij het afschrift overgelegd van de betaling van 1 februari 2022 aan het incassobureau, waarop te zien is dat het resterende saldo van de consument op dat moment € 145.305,78 was.

3.6 In reactie hierop heeft de bank naar voren gebracht dat zij zich verbaasd heeft over dit saldo op de rekening van de consument. De bank heeft daaraan toegevoegd dat de consument lange tijd geweigerd heeft tot betaling van de openstaande vordering over te gaan. In december 2021 heeft de moeder van de consument volgens de bank bij het incassobureau gemeld dat haar zoon financieel gezien niet in staat was om te betalen. Daarom vroeg de moeder naar de mogelijkheden van een betaling tegen finale kwijting. Volgens de bank heeft het incassobureau toen naar een onderbouwing van de situatie gevraagd, waarop de moeder onder verwijzing naar een in 2020 ingevuld inkomsten- en uitgavenformulier gesteld heeft dat haar zoon geen werk en geen inkomsten meer had, maar wel verschillende andere schulden.

De bank voelt zich hierdoor misleid en komt terug op de finale kwijting uit 2022. Zij heeft kenbaar gemaakt een deurwaarder in te schakelen om alsnog het kwijtgescholden bedrag van € 3.273,88 bij de consument te innen. De werkelijke einddatum van 1 februari 2022 heeft de bank verwijderd.

3.7 De consument is het er niet mee eens dat de bank terugkomt op de finale kwijting. Hij heeft geld sinds 2020/2021, maar tijdens het afbetalen van de regeling van € 25,- per maand was dat nog niet het geval. De moeder van de consument heeft finale kwijting gevraagd toen de consument begon met verdienen. Toen de afspraak werd gemaakt, was er niet genoeg inkomen. Bovendien heeft de bank of het incassobureau in 2021 niet gevraagd naar een onderbouwing voor de finale kwijting. De moeder van de consument vroeg in de e-mail van 21 december 2021 alleen of de regeling uit 2019 nog gold (zie overweging 2.6) en daarop kreeg zij een bevestigend antwoord.

3.8 Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de moeder van de consument de bank misleid heeft. De stelling van de bank dat er in 2021 opnieuw is gevraagd naar een inkomsten- en lastenformulier uit 2020 is door de consument betwist. Volgens de consument heeft zijn moeder de bank in 2021 gevraagd of hij alsnog de eerder in 2019 aangeboden regeling tegen finale kwijting kon overeenkomen met de bank en heeft de bank daarmee ingestemd. Dat er op dat moment opnieuw om een inkomsten- en lastenformulier is gevraagd heeft de bank niet nader onderbouwd en is de commissie ook niet anderszins gebleken. Er zijn geen stukken overgelegd waaruit dat blijkt. Verder heeft de bank tijdens de hoorzitting gesteld dat het incassobureau telefonisch aan de moeder van de consument gevraagd heeft naar de financiële situatie van de consument en of die gelijk was aan de situatie in 2019. Volgens de bank heeft de moeder toen bevestigend geantwoord en gezegd dat er geen inkomen was. De moeder van de consument heeft dat tijdens de hoorzitting betwist en aangevoerd dat het incassobureau haar nooit gebeld heeft. Ook hiervan zijn geen nadere stukken overgelegd, omdat er kennelijk geen schriftelijke bevestiging van het gesprek aan de consument is toegestuurd. De commissie kan daarom niet vaststellen dat dit telefoongesprek heeft plaatsgevonden. Het moet er daarom voor worden gehouden dat dit gesprek er niet geweest is, dat de moeder heeft gevraagd of de regeling uit 2019 nog stond en het incassobureau heeft daarmee ingestemd.

3.9 Het antwoord op de tweede vraag luidt dan ook dat de bank de einddatum moet terugplaatsen op 1 februari 2022.

Juridisch kader voor een belangenafweging

3.10 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.

3.11 De BKR-registraties houden 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. BKR-registraties zijn 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]

3.12 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]

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.

Belangenafweging

3.14 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven in overwegingen 2.8 en 2.9. De bank heeft gesteld dat het belang van instandhouding van de registraties gelegen is in de doelstellingen van het CKI, namelijk de bescherming tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor andere kredietaanbieders.

3.15 De commissie begrijpt dat de consument een gerechtvaardigd belang heeft bij verwijdering van de registraties. Tegelijkertijd is de commissie van oordeel dat de belangen van de consument minder zwaarwegend zijn dan het belang van de bank bij een correcte weergave van de kredietgeschiedenis van de consument.

3.16 Van belang is dat de consument meerdere schulden had en dat zijn schuldensituatie jarenlang aangehouden heeft. De werkelijke einddatum is kort geleden geplaatst en de consument heeft de schuld toen niet volledig afbetaald, maar gedeeltelijk. Ten aanzien van de huidige financiële situatie van de consument is het saldo van € 145.305,78 op 1 februari 2022 opvallend. Een dergelijk vermogen kan immers duiden op een grote mate van financiële stabiliteit.

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

Tijdens de hoorzitting heeft de moeder van de consument echter toegelicht dat de consument dit saldo (uitsluitend) te danken had aan cryptobeleggingen en dat een deel alweer verdampt is. Alles overziend heeft de commissie niet de indruk dat de financiële situatie op dit moment zo stabiel is dat dit een verwijdering van de BKR-registraties zou rechtvaardigen. De wens van de consument om op dit moment een woning te kopen, na de moord op zijn oom en omdat hij gaat trouwen, maakt dit niet anders.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de werkelijke einddatum moet terugplaatsen, met als datum 1 februari 2022, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige wordt de vordering van de consument afgewezen.

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 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

Bepalingen uit het Reglement CKI en uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Reglement CKI 2022

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 vier (4) weken 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 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 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.

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.

(…)