Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0448

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, mr. R. Imhof, mr. A.J. van Putten, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	11 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO 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-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door de bank geplaatste negatieve BKR-registraties (een A23-codering met een werkelijke einddatum 19 oktober 2023). De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken, er sprake is geweest van langdurige betalingsproblemen en voor de commissie niet is vast komen te staan dat de financiële situatie van de consument op dit moment al structureel stabiel is. De vordering wordt 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; 5) de dupliek van de bank en 6) de door de bank gevraagde aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger de heer [naam 1], partner van de consument. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 2], Senior Adviseur Klachtenmanagement en mevrouw mr. [naam 3], Legal Counsel.

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 heeft de consument een doorlopend krediet (Flexibel Krediet) van € 8.000,- (hierna: het krediet) afgesloten bij de bank. De bank heeft het krediet op 23 juni 2005 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder de bank, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de bank de consument op 1 oktober 2020 gewezen op de achterstand en verzocht het openstaande bedrag van € 342,32,- voor 15 oktober 2020 te voldoen. Tevens heeft de bank de consument gewaarschuwd dat bij het uitblijven van betaling de bank bij BKR zal melden dat de consument een achterstand in betaling heeft. Omdat de consument haar achterstand niet tijdig voldeed, heeft de bank op 27 oktober 2020 een achterstands-code A in het CKI laten registreren.

2.3 Omdat ook hierna de consument niet aan haar betalingsverplichting voldeed, heeft de bank bij brief van 17 november 2020 het krediet opgezegd en het volledige uitstaande bedrag van € 8.048,95,- opgeëist. Tevens heeft de bank de consument geïnformeerd dat bij uitblijven van betaling, de bank de vordering zal overdragen aan een incassobureau voor het nemen van incassomaatregelen. Op 7 december 2020 heeft de bank een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en de vordering overgedragen aan een incassobureau.

2.4 In 2020 is de consument gestart met een minnelijk schuldhulptraject (hierna: MSNP-traject), wat zij 19 oktober 2023 succesvol heeft afgerond. Van het openstaande bedrag van € 8.080,92,- heeft de consument € 2.712,39,- aan de bank voldaan. De bank heeft het resterende bedrag van € 5.368,53,- afgeboekt en per diezelfde datum een bijzonderheids-code 3 (afboeking van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum (19 oktober 2023) in het CKI laten registreren. De negatieve BKR-registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.5 De consument heeft de bank meerdere keren verzocht de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen. De bank heeft deze verzoeken afgewezen, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.6 Op 5 maart 2026 heeft er een hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens deze hoorzitting heeft de bank toegezegd bereid te zijn een nieuwe belangenafweging te maken, mits de consument na de hoorzitting stukken aanlevert waaruit - kort weergegeven - blijkt:

- dat de consument de gewenste hypothecaire geldlening voor het in het buitenland gekochte appartement niet kan verkrijgen vanwege de BKR-registraties;
- dat de huidige financiële situatie van de consument stabiel is;
- hoeveel de overwaarde van de verkochte woning is geweest en voor hoeveel het appartement in Spanje is gekocht;
- hoeveel hypotheek er nodig is voor het appartement in Spanje;
- de hypotheekaanvraag van het appartement in Spanje;
- de financieringsopzet, en;
- waarom het noodzakelijk is dat zowel de hypothecaire geldlening als het eigendom op beide namen gesteld moeten worden.

Na de eerder door de consument ingediende stukken en mondelinge behandeling heeft de bank ook na ontvangst van de na de zitting ingediende stukken medegedeeld geen zwaarwegend, dringend en feitelijk onderbouwd belang te zien aan de zijde van de consument. Het verzoek om de BKR-registraties nu te verwijderen “omdat men graag naar de toekomst wil kijken en een hypotheek in Spanje wenst” is volgens de bank onvoldoende onderbouwd. De bank heeft het verzoek van de consument daarom afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over de BKR-registraties en vordert verwijdering daarvan uit het CKI.

2.8 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Zij voert daartoe – kort weergegeven – het volgende aan.

Technische juistheid van de registratie van de bijzonderheidscode 2 (opeising)

2.9 De consument stelt dat de registratie van de bijzonderheidscode 2 technisch onjuist is. Voordat tot opeising van een vordering kan worden overgegaan, moet dit daadwerkelijke kenbaar worden gemaakt. Zonder verklaring van de opeising kan derhalve geen opeising plaatsvinden. De consument heeft nimmer een opeisingsbrief ontvangen, waardoor de vordering niet rechtsgeldig opeisbaar is gesteld.

Belang van de consument

2.10 De consument stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties. Bij aanvang van de procedure woonde de consument met haar huidige partner (hierna: de partner) in een koopwoning (hierna: de woning). De woning was sterk verouderd en jarenlang zeer slecht onderhouden en slecht geïsoleerd. De partner van de consument heeft al twee keer in het ziekenhuis gelegen met een longontsteking. De consument wilde de woning dan ook met spoed renoveren en verduurzamen. Hiervoor ontbraken echter de financiële middelen. Om deze reden wilde de consument een aanvullende hypothecaire geldlening afsluiten. De BKR-registraties vormden echter een belemmering voor het verkrijgen van een financiering.

Door de belemmering en de gezondheid van haarzelf en van de partner hebben de consument en de partner er bewust voor gekozen de woning te verkopen.

Na al die jaren strijden om de woning te kunnen behouden hebben zij hun “thuis” nu helaas verloren. Hoewel de bank aanvoert dat door de verkoop van de woning de door de consument gestelde belangen nu wegvallen, was de consument er echter van overtuigd dat de verkoop van de woning op geen enkele wijze verband hield met een eventueel verzoek tot verwijdering van een BKR-registratie. De verkoop was voor de consument een praktische en noodzakelijke stap. Na de verkoop van de woning in oktober 2025 heeft de partner eind 2025 een appartement aangekocht in het buitenland. Door de BKR-registraties is het voor de consument wederom niet mogelijk om samen met de partner een hypothecaire geldlening te verkrijgen. De consument voegt hieraan toe dat voor toewijzing van haar verwijderingsverzoek de tijdsdruk ook een rol speelt, gelet op de leeftijd van de consument en de partner om een hypothecaire geldlening te verkrijgen voor de tijd dat de BKR-registraties in 2028 worden verwijderd.

2.11 De consument was in het verleden ondernemer. Zij exploiteerde een kinderopvang. Hiervoor had zij een voertuig nodig. Door het uitblijven van alimentatieverplichting aan de kant van haar ex-partner (hierna: de ex-partner) beschikte zij niet over voldoende financiële middelen om het voertuig te kunnen financieren en heeft zij het krediet afgesloten. De oorzaak voor het ontstaan van de BKR-registraties is terug te voeren op ongelukkige omstandigheden die in het verleden hebben plaatsgevonden. De consument stelt dat zij afschuwelijke gebeurtenissen heeft meegemaakt met de ex-partner en haar kinderen op het gebied van seksueel misbruik en grensoverschrijdend gedrag. Inmiddels heeft de consument een nieuw leven opgebouwd met haar nieuwe partner en hun samengestelde gezin. Door de schulden afkomstig uit vorige relaties, het niet kunnen uitbreiden van de onderneming en het niet nakomen van de betalingsverplichtingen door de ex-partners van de consument en de partner, heeft de consument de BKR-registraties niet kunnen voorkomen. Om haar verplichtingen na te komen en haar schulden op te lossen is de consument in loondienst gaan werken en is zij een MSNP-traject gestart. In deze moeilijke periode heeft de zoon van de consument haar financieel geholpen. De consument heeft hem inmiddels terugbetaald. De consument vindt het buitenproportioneel om het welzijn van haar gezin in gedrang te laten komen wegens een ongelukkige samenloop van omstandigheden die is uitgemond in een achterstand.

2.12 De consument is van mening dat het belangrijk is dat er wordt gekeken naar het totale traject van de schuldbemiddeling en hoe het nu wettelijk is geregeld. Toen de consument aan het MSNP-traject begon was de duur totaal 36 maanden. Aan het einde van het MSNP-traject werd de duur van 36 maanden verkort naar 18 maanden. Daarbij heeft de consument ook nog eens een periode van bijna een jaar doorlopen voordat zij aan het MSNP- traject begon. Feitelijk is ze dus drie jaar langer met dit traject bezig geweest. De werkelijke einddatum in het CKI had in 2021 geplaatst kunnen zijn als het MSNP- traject anderhalf jaar had geduurd in plaats van de drie jaar. In het kader van “gelijke behandeling” zou de einddatum van oktober 2028 aangepast moet worden.

2.13 De consument heeft een zeer stabiele financiële situatie. Zij heeft een dienstverband voor onbepaalde tijd. Ook haar partner heeft een dienstverband voor onbepaalde tijd.

Samen beschikken zij over een netto inkomen van circa € 5.000,-. De consument heeft een spaarbuffer, is vrij van (problematische) schulden en heeft geen betalingsachterstanden - of problemen. De BKR-registraties zijn de enige negatieve registraties van de consument. Dit toont aan dat zij niet is aan te merken als een notoire wanbetaler waartegen krediet-verstrekkers moeten worden beschermd. Het tegemoet kunnen zien van een nieuwe toekomst wordt nu belemmerd door handhaving van de BKR-registraties. De consument acht het nog langer handhaven van de BKR-registraties dan ook onrechtvaardig.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De vraag is of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend zal dit hierna toelichten.

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen de technische juistheid van de registratie van de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 3 niet ter discussie staat. De consument heeft wel gesteld dat zij nimmer een opeisingsbrief heeft ontvangen, waardoor de vordering volgens de consument niet rechtsgeldig opeisbaar is gesteld. De commissie stelt voorop dat de zakelijke klant op grond van het tussen haar en het CKI geldende reglement verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het BKR. Zo is de zakelijke klant (in dit geval de bank) verplicht te melden dat de zakelijke klant betaling van het restant van de vordering of de gehele vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld.[1] Voor het registeren van bijzonderheidscodes is geen vooraankondigingsbrief vereist.[2]

3.3 De bank heeft aangevoerd dat de bank heeft voldaan aan de technische eisen van de registratie van de bijzonderheidscode 2. Omdat de consument haar achterstand niet tijdig voldeed, heeft de bank de consument op 17 november 2020 een opeisingsbrief gestuurd naar het toenmalig bij de bank bekende woonadres van de consument. De consument heeft de juistheid van dit adres niet betwist.

[1] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[2] Artikel 13 lid 4 reglement CKI

Uit de door de bank overgelegde stukken, waaronder deze brief, stelt de commissie vast dat de bank het krediet heeft opgeëist en vervolgens de opeising met een bijzonderheidscode 2 in het CKI heeft laten registreren. De bank heeft daarmee overeenkomstig de voorschriften van het CKI gehandeld.

Dit betekent dat de registratie van de bijzonderheidscode 2 technisch juist is en verwijdering op deze grond niet is gerechtvaardigd. De commissie zal nu op basis van een belangenafweging onderzoeken of de BKR-registraties dienen te worden verwijderd.

Juridisch kader van de belangenafweging

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

3.5 De BKR-registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als is voldaan aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. Een 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.[3]

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.[4] 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. Bij de vraag of de BKR-registraties in stand dienen te blijven, dient de bank aan te tonen dat diens dwingende belangen bij handhaving van de BKR-registratie zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument.

3.7 Er zal derhalve op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van de bank bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

[3] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

De wederzijdse belangen van partijen

3.8 De door de consument gestelde en toegelichte belangen bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.10 tot en met 2.13.

3.9 De bank betwist de stellingen van de consument en voert – kort weergegeven – het volgende aan. Er is sprake geweest van een problematische schuldsituatie. De bank heeft een incassobureau moeten inschakelen om haar vordering te kunnen innen. Daarnaast was een MSNP-traject nodig voor de consument om uit de schulden te komen. De totale schuldenlast was groot (€ 61.738,01,-). Van het bij de bank openstaande bedrag van € 8.080,92,- heeft de consument slechts een klein gedeelte voldaan. De bank heeft door de afboeking schade geleden. De betaling heeft in oktober 2023 plaatsgevonden. Van een financieel stabiele situatie is naar de mening van de bank dan ook geen sprake, mede ook gelet op de grote afboeking die de bank en andere schuldeisers hebben gedaan. Ook vraagt de bank zich af of de consument daadwerkelijk geen andere schulden heeft. De consument heeft erkend dat zij afbetalingen doet aan haar zoon. De bank maakt hieruit op dat zij nog niet schuldenvrij is. De registratieduur van vijf jaar is er om consumenten de kans te bieden te sparen en mogelijk schuldenvrij verder te gaan met hun leven. Dat schuldhulptrajecten tegenwoordige korter duren, maakt de situatie van de consument niet anders.

3.10 De bank heeft geconstateerd dat er op www.funda.nl te zien is dat de woning in oktober 2025 is verkocht. De bank vindt het opmerkelijk dat de consument dit bij aanvang van de procedure niet heeft gemeld. Dat getuigt volgens de bank niet van een goede moraal. Door de verkoop van de woning is het belang van renovatie en verduurzaming van de woning weggevallen. Naar de mening van de bank blijft het enige argument van de consument nu vooral dat zij geen BKR-registraties meer wil. Uit de ingediende stukken blijkt dat de consument en de partner inmiddels een appartement in het buitenland hebben gekocht. Zij willen de hypothecaire geldlening oversluiten. Het is de bank niet duidelijk wat hiermee wordt bedoeld. Als de partner een woning in Nederland wil kopen, heeft hij daarnaast niet onderbouwd waarom hij de hypothecaire geldlening niet rond kan krijgen en waarom hij dan wel een woning heeft aangekocht in het buitenland. Wat het belang is dat de consument met deze nieuwe hypothecaire geldlening zou moeten hebben is de bank ook niet duidelijk en wordt zowel door de consument als door de partner niet aangetoond.

3.11 Ten slotte heeft de consument volgens de bank onvoldoende onderbouwd hoe de leeftijd van de consument een zwaarwegende, prangende reden zou zijn om de terechte BKR-registraties nu te verwijderen. Het is aan de consument om haar belang te onderbouwen en stukken te overleggen die haar stellingen ondersteunen. De bank handhaaft de BKR-registraties.

Afweging van de wederzijdse belangen.

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft aangetoond dat het belang bij het behoud van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 De commissie is zich ervan bewust dat de consument in het verleden een zware periode heeft meegemaakt en er sprake is geweest van mentaal en fysiek leed.

Dat de consument hiervan nog steeds de gevolgen van ondervindt, vindt de commissie betreurenswaardig. Het pleit voor de consument hoe zij haar leven weer op orde heeft gebracht. In het voordeel van de consument spreekt ook dat zij zelf hulp heeft gezocht bij het oplossen van haar schulden en dat zij met succes een MSNP-traject heeft afgerond. Maar deze omstandigheden leggen onvoldoende gewicht in de schaal. De problemen in het verleden zijn dermate ernstig geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte te zijn van de betaalhistorie van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag. De bewaartermijn van vijf jaar is er juist voor bedoeld voor de consument een stabiele financiële situatie te krijgen en te houden. Dat na de afronding van het MSNP-traject door de consument de duur van een dergelijke traject is verkort naar 18 maanden, maakt het voorgaande niet anders.

3.14 Met een totale schuldenlast van € 61.738,01,- is sprake geweest van een problematische schuldensituatie. Van de schuld aan de bank is maar een beperkt bedrag afbetaald en een groot gedeelte is door de bank afgeboekt. De bank heeft terecht opgemerkt dat, voor zover sprake is van een financieel stabiele situatie, dat (grotendeels) te danken is aan de afboeking die schuldeisers hebben moeten doen. De commissie heeft er oog voor dat de consument al enige jaren een vast dienstverband heeft en daarmee een goed inkomen verdient. Het is echter pas sinds oktober 2023 dat de consument de schuld aan de bank tegen finale kwijting heeft afgelost. Daarbij heeft de consument tijdens de problematische financiële periode ook gebruik gemaakt van financiële hulp van haar zoon. Hoewel uit de ingediende stukken niet blijkt dat er sprake is van een nieuwe problematische schuldensituatie is de commissie van oordeel dat het (nog) te vroeg is om te kunnen concluderen dat sprake is van financiële stabiliteit. In de komende periode zal moeten blijken of de consument financieel stabiel blijft.

3.15 Verder is het de commissie niet gebleken dat er op dit moment sprake is van een noodzakelijk en zwaarwegend belang. Uit de door de consument ingediende stukken en toelichting tijdens de zitting is naar voren gekomen dat de consument en de partner op dit moment bij vrienden woonachtig zijn en een appartement in Spanje hebben aangekocht. De consument en de partner waren bij de aankoop bekend met de BKR-registraties en de eventuele gevolgen hiervan voor de aanvraag van een hypothecaire geldlening. Dat het voor de partner onmogelijk is op zijn naam een hypothecaire geldlening te verkrijgen, heeft de commissie niet kunnen vaststellen.

3.16 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om samen met haar partner aan een nieuwe toekomst te bouwen. De commissie ziet in dat kader ook het belang dat de consument heeft bij verwijdering van de BKR-registraties om samen met haar partner een hypothecaire geldlening te kunnen verkrijgen. Maar dat belang is, gelet op hetgeen hiervoor is overwogen en ondanks de door de consument gestelde tijdsdruk, onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties op dit moment te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat de bank de BKR-registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af.

De commissie voegt hieraan toe dat als blijkt dat het voor de partner onmogelijk is alleen op zijn naam een hypothecaire geldlening te krijgen op het moment dat deze financiering nodig is, of als er een groter deel van de bewaartermijn is verstreken de consument een nieuw met stukken onderbouwd verzoek bij de bank kan indienen. Mogelijk maakt de bank dan een andere afweging.

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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

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

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

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

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) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)