Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0095

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Klacht ontvangen op	30 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	3 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Technische juistheid van de registraties. Belangenafweging. De consument heeft negatieve registraties bij het BKR voor een betaalrekening en voor een studentenkrediet. Zij maakt bezwaar tegen deze registraties en verzoekt om verwijdering. De commissie is van oordeel dat de achterstandscode (A) van het studentenkrediet verwijderd moet worden, omdat de consument daarvoor geen vooraankondiging heeft ontvangen. Ten aanzien van de overige registraties oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij het in stand houden van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. De vorderingen van de consument worden gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) 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 aanvullende reactie van de consument; 7) de reactie van de bank op aanvullende vragen van de commissie; 8) de reactie van de consument hierop en 9) de reactie van de bank op de aanvullende vragen van de commissie na de zitting.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 januari 2023. De consument nam telefonisch deel aan de hoorzitting. Namens de bank was aanwezig mr. [naam 1].

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 3 april 2014 een doorlopend studentenkrediet van € 1.000,- (hierna: studentenkrediet) afgesloten bij de bank. Daarnaast had zij bij de bank een studentenrekening met roodstandfaciliteit (hierna: betaalrekening of roodstand). De bank heeft de consument op 4 november 2016 via MijnING geïnformeerd dat de studentenrekening is omgezet naar een reguliere betaalrekening.

2.2 In 2017 is er een achterstand ontstaan in de termijnbetaling van het studentenkrediet. Op 4 juli 2017 is er ten aanzien dit krediet een achterstandscodering geplaatst in het Centraal Krediet Register (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Over deze achterstand is de consument vervolgens schriftelijk op 17 juli 2017 door de bank geïnformeerd en werd zij gesommeerd om de achterstand van € 1.297,79 binnen een week te betalen.

2.3 In 2017 is er ook een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening van de consument. De bank heeft op 20 september 2017 per brief de volledige vordering van € 1.385,- van de betaalrekening opgeëist en zij heeft de consument gesommeerd de achterstand binnen 10 werkdagen aan te vullen. Vervolgens heeft de bank voor de betaalrekening op 1 januari 2018 een bijzonderheidscode 3 in het CKI laten plaatsen. Daarna heeft de bank op 15 januari 2018 de consument per brief gevraagd om het saldotekort van € 1.393,70 op de betaalrekening binnen twee weken aan te vullen. Toen betaling uitbleef, heeft de bank op 25 januari 2018 de achterstandscode A en de bijzonderheidscode 2 in het CKI laten plaatsen.

2.4 Op enig moment in 2019 is de consument een schuldhulptraject gestart. Op 20 april 2021 heeft de bank 90% van de totale schuld tegen finale kwijting afgeboekt. Op die dag is ten aanzien van het studentenkrediet de bijzonderheidscode 3 in het CKI geplaatst en is die dag ook als werkelijke einddatum geregistreerd voor zowel de betaalrekening als het studentenkrediet.

2.5 De consument heeft de bank op 11 maart 2022 per e-mail verzocht om verwijdering van de registraties. De bank heeft het verzoek op 22 maart 2022 per e-mail afgewezen.

2.6 Tijdens de klachtprocedure bij Kifid heeft de bank de registraties in het CKI aangepast. Zij heeft voor het studentenkrediet een bijzonderheidscode 2 laten plaatsen met als registratiedatum 27 februari 2020. Verder heeft zij voor de betaalrekening de registratiedatum van de achterstandscode A gewijzigd naar 25 januari 2018. Tot slot heeft zij voor de betaalrekening de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 aangepast naar 20 april 2021.

De vordering en de klacht

2.7 De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de registraties en zij vordert dat de bank de registraties laat verwijderen. Zij heeft haar vordering als volgt onderbouwd.

2.8 Ten eerste stelt zij dat de bank meerdere fouten heeft gemaakt, waardoor zij onterecht negatief bij BKR staat geregistreerd. De bank had haar schulden en betalingen tijdens haar detentie van 1 april 2015 tot 8 januari 2016 moeten bevriezen. Dan zou haar schuld niet zijn opgelopen en zou zij niet negatief bij BKR zijn geregistreerd. De bank was van haar detentie op de hoogte, omdat de schuldhulp-verlener de bank een detentieverklaring heeft opgestuurd. Ook heeft de bank de studentenrekening ten onrechte naar een gewone betaalrekening omgezet. De consument was ten tijde van de omzetting student, daarvan heeft zij bewijs. Door de onterechte omzetting moest het studentenkrediet eerder worden terugbetaald en is zij uiteindelijk negatief geregistreerd. Een andere fout van de bank is dat zij de betaal-rekening onterecht met een schuld van € 0,- in het CKI heeft laten registreren. De consument stelt dat zij slechts één schuld had, die van het studentenkrediet, van € 1.000,- en niet twee van ongeveer € 2.600,-.

2.9 Ten tweede stelt de consument dat zij een zwaarwegend belang heeft bij verwijdering van de registraties. Haar situatie is namelijk volledig veranderd ten opzichte van het verleden. Toen de schuld was ontstaan, had de consument een laag inkomen van € 221,- per maand. Daarnaast leed zij aan depressies. Haar situatie is nu heel anders. Zij is nu zzp'er in de zorg en verdient daarmee een goed inkomen. Verder heeft zij zich ingespannen om haar schuld zo snel mogelijk af te lossen. De consument heeft een schuldhulptraject doorlopen en zij heeft het resterend schuldbedrag aan het eind van dat traject tegen finale kwijting afgekocht. De lening die zij voor de afkoop bij de Kredietbank heeft afgesloten is vervolgens in één betaling volledig door haar afgelost. Daarbij is het volgens de consument onterecht dat de situatie met de bank al 8 jaar duurt en dat daar nog 4 jaar bewaartermijn bij op wordt geteld. Zij vraagt hoe lang zij nog moet boeten voor een relatief klein schuldbedrag uit het verleden. Tot slot stelt de consument dat zij door de registraties in de toekomst geen koopwoning kan krijgen. Een leaseauto aanschaffen is haar met veel moeite uiteindelijk wel gelukt.

Het verweer

2.10 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 het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties van de consument voor zowel de betaalrekening als het studentenkrediet moet laten verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel dat de achtsterstandscode A die betrekking heeft op het studentenkrediet moet worden verwijderd. De overige registraties kunnen in stand blijven. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het reglement CKI verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij BKR.[1] Zo is de bank verplicht te melden als een consument niet aan zijn betalingsverplichting op grond van een overeenkomst voldoet.[2] In zo'n geval wordt een achterstandscode A gemeld. De bank moet ook een melding bij BKR maken als zij volledige betaling van de vordering van een consument heeft geëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 geregistreerd. Als de bank een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt, dan moet zij een bijzonderheidscode 3 melden bij BKR.[3]

3.3 De consument heeft betwist dat het schuldbedrag in totaal ongeveer € 2.600,- betrof. De commissie gaat hieraan voorbij omdat uit de overgelegde stukken en standpunten ter zitting voldoende is gebleken dat de consument een schuld had ongeveer € 1.300,- van haar studentenkrediet en een schuld van € 1.398,35,- op haar betaalrekening met roodstand en daarmee in totaal dus ongeveer € 2.600,- inclusief rente en kosten.

Beoordeling van de achterstandscodes

3.4 Voordat de bank een achterstandscode A meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[4]

3.5 De bank heeft op 4 juli 2017 een achterstandscode A laten registreren voor het studentenkrediet en zij heeft de consument pas daarna, op 17 juli 2027, een vooraankondigingsbrief gestuurd. Dit is naar het oordeel van de commissie te laat. De bank heeft de registratiedatum van de achterstandscode tijdens de klachtprocedure bij Kifid weliswaar aangepast naar 25 januari 2018, maar dat neemt niet weg dat de consument in 2017 geen tijdige vooraankondigingsbrief is gestuurd en dat zij daardoor niet in de gelegenheid is gesteld de achterstandscode te voorkomen. De achterstands-code A voor het studentenkrediet dient om die reden verwijderd te worden. De vordering van de consument wordt in zoverre dan ook toegewezen.

---

[1] De relevante bepalingen uit het reglement CKI zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 12 lid 1 onder a reglement CKI.
[3] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.
[4] Artikel 39 lid 2 reglement CKI.

3.6 Voor de betaalrekening heeft de bank de consument op 15 januari 2018 een vooraankondigingsbrief toegestuurd. De bank heeft op 25 januari 2018 een achterstandscode A voor de betaalrekening met roodstand in het CKI laten plaatsen. Deze achterstandscode is daarmee naar het oordeel van de commissie technisch juist. Verwijdering van de achterstandscode voor de betaalrekening is in zoverre daarom niet gerechtvaardigd.

Beoordeling van de bijzonderheidscodes 2 en 3

3.7 De commissie stelt vast dat de bijzonderheidscodes 2 en 3 volgens de vereisten van het reglement CKI zijn geplaatst.[5] De registratie van de bijzonderheidscodes voor zowel het studentenkrediet als de betaalrekening zijn daarom technisch juist. Het verwijderen van de bijzonderheidscodes 2 en 3 is in zoverre niet gerechtvaardigd.

3.8 Ten aanzien van de stelling van de consument over de detentieverklaring, oordeelt de commissie als volgt.[6] Zoals de bank heeft aangevoerd (en de consument heeft dit ook niet betwist) zijn de achterstanden pas ontstaan in 2017. De registraties zijn ook allemaal van 2017 of later. Dit is ruim na de periode van detentie van de consument in april 2015 tot januari 2016. De consument heeft niet (voldoende) uitgelegd of en hoe een detentieverklaring verschil zou hebben gemaakt in haar schuldsituatie en de registraties in het CKI. Ook niet toen haar dit ter zitting uitdrukkelijk is gevraagd.

3.9 Ten aanzien van de stelling van de consument over een onterechte omzetting van haar studentenrekening, oordeelt de commissie als volgt. Hoewel de consument heeft aangetoond dat zij zich al in april 2016 voor een studie bij een onderwijsinstelling heeft aangemeld, heeft zij niet aangetoond dat zij dit op tijd bij de bank heeft gemeld. De bank heeft haar in augustus 2016 gevraagd om een bewijs van haar inschrijving bij een onderwijsinstelling. Het is niet gesteld of gebleken dat de consument dit bewijs toen heeft opgestuurd. De bank kan geen rekening kunnen houden met gegevens waarvan zij geen kennis had. Bovendien komt het niet toesturen van het inschrijvingsbewijs door de consument toen de bank haar daarom had gevraagd, voor haar risico.

3.10 Ten aanzien van de stelling van de consument dat bij de registratie van de betaal-rekening in het CKI ten onrechte een bedrag van € 0,- staat vermeld, oordeelt de commissie als volgt. De registratie met een bedrag van € 0,- is in dit geval juist. De betaalrekening betreft in dit geval een 'overig krediet' in de zin van het reglement CKI[7] waarin is bepaald dat contractbedragen niet bij de registratie worden genoemd.[8]

[5] De relevante vereisten zijn onder punt 3.2 van deze uitspraak genoemd.
[6] Zie ook overweging 2.8.
[7] Artikel 15 lid 1 onder 'i' reglement CKI.
[8] Artikel 23 lid 4 reglement CKI.

3.11 Gelet op het voorgaande is de commissie dus van oordeel dat de bijzonderheidscodes 2 en 3 technisch juist zijn en daarom terecht zijn geplaatst. Hierna gaat de commissie in op de belangenafweging.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.12 De consument stelt dat haar belang bij verwijdering van de registraties zo zwaarwegend is, dat de registraties niet in stand kunnen blijven. Dit verzoek van de consument tot verwijdering van de registraties 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.

3.13 De registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. De bank is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. De rechtmatigheid van de registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (de bank) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.

3.14 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene 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 moet de verwerking van de persoonsgegevens dan staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Het is dus aan de verwerkingsverantwoordelijke om aan te tonen dat zijn dwingende gerechtvaardigde belangen zwaarder wegen dan de belangen of de grondrechten en fundamentele 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.[9]

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

[9] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

Belangenafweging

3.16 De belangen van de consument om de registraties te verwijderen zijn eerder genoemd.[10] De bank heeft ter onderbouwing van haar belang bij het in stand houden van de registraties het volgende aangevoerd. Ten eerste heeft de bank € 1.398,35 van haar totale vordering afgeboekt. Het feit dat de consument nu schuldenvrij is, is volgens de bank mede het gevolg van die afboeking en de eventuele afboekingen van de andere schuldeisers. Ten tweede loopt de bewaartermijn pas 1,5 jaar. Volgens de bank is het daarom nog te vroeg, te risicovol en niet in het belang van de consument om tot verwijdering van de registraties over te gaan. Zij benadrukt echter wel dat de consument op een later moment opnieuw een verzoek bij de bank kan indienen om de registraties te laten verwijderen. Ten derde zijn er volgens de bank op dit moment geen bijzondere of zwaarwegende omstandigheden die het verwijderen van de registraties kunnen rechtvaardigen.

3.17 De commissie oordeelt dat de bank hiermee heeft aangetoond dat haar belang bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan.

3.18 Bij de belangenafweging is in het voordeel van de consument meegewogen dat zij via schuldhulp naar een oplossing heeft gezocht voor haar betalingsproblemen en dat zij het schikkingsbedrag voortvarend heeft betaald. In het nadeel van de consument wordt meegewogen dat zij gedurende 4 jaar (van 2017 tot en met 2021) betalingsproblemen heeft gehad. Voorts heeft de bank 90% van de totale schuld afgeboekt. Dat de consument nu in een betere financiële positie verkeert komt mede door de afboeking van de bank. Daarbij is pas 1,5 jaar van de bewaartermijn verstreken. De bewaarperiode van 5 jaar is er voor de consument juist om weer in een stabiele financiële positie te komen en te blijven. Het is nu nog te vroeg om die conclusie te kunnen trekken.

3.19 De consument heeft verder niet aannemelijk gemaakt dat er een noodzaak is om de registraties nu te verwijderen. Zij heeft inmiddels een leaseauto en zij wil in de toekomst pas op zoek naar een koopwoning.

3.20 Hoewel het op dit moment te vroeg is om de registraties te verwijderen, staat het de consument vrij om op een later moment de bank weer te verzoeken een belangenafweging te maken. De bank heeft immers aangegeven dat het niet uitgesloten is dat zij een andere afweging maakt als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen dat zij (nog steeds) financieel stabiel is.

[10] Zie overweging 2.9.

Wat is de conclusie?

3.21 De conclusie is dat de commissie het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder vindt wegen dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De bank hoeft de achterstandscodering voor de betaalrekening en de bijzonderheidscoderingen voor de betaalrekening en het studentenkrediet dus niet te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de achterstandscode A voor het studentenkrediet dient te laten verwijderen binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd. Voor het overige wordt de vordering van de consument afgewezen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI van 1 januari 2022

In het Algemeen Reglement CKI van 1 oktober 2021 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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 Welke bijzonderheden worden gemeld

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 15 Welke overeenkomsten worden gemeld

1 De zakelijke klant meldt bij Stichting BKR alle overeenkomsten met de consument met een looptijd van langer dan één (1) maand indien de consument niet beroeps- of bedrijfsmatig handelt in de vorm van een:

(…)

i overige financiële verplichtingen (RO).

(…)

Artikel 23 Overige financiële verplichtingen

(…)

4 De zakelijke klant meldt alleen negatieve betalingservaringen (achterstand en/of bijzonderheden) zonder vermelding van contractbedragen.

Artikel 39 Verplichtingen zakelijke klant

(…)

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.

Relevante bepalingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming

In de Algemene Verordening Gegevensbescherming zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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.

(…)