Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0240

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 augustus 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	23 maart 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de registraties in het CKI en verzoekt om verwijdering. De commissie is van oordeel dat de registraties terecht zijn geplaatst. Bij het afwegen van de belangen van de bank bij het in stand houden van de registraties en het belang van de consument bij het verwijderen van de registraties, komt de commissie tot het oordeel dat het niet gerechtvaardigd is dat de registraties voor de totale duur van vijf jaar in het CKI zichtbaar blijven. De BKR-registraties moeten daarom op 31 december 2023 uit het CKI verwijderd worden. De vordering 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], BKR-desk, mevrouw [naam 1], Paralegal, en mevrouw mr. M. van den Broek, advocaat. Commissielid mr. I.M. Bilderbeek was niet aanwezig. Ter zitting is met partijen afgesproken dat de zitting buiten haar aanwezigheid wordt voortgezet en dat zij wel wordt betrokken bij het nemen van de beslissing.

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 hield een betaalrekening aan bij de bank waarop sinds 2005 een roodstandfaciliteit tot € 6.126,- is geplaatst.

2.2 In december 2013 is een ongeoorloofde roodstand ontstaan op de betaalrekening. In januari 2013 is tussen de bank en de consument afgesproken dat hij de debetstand in februari 2013 zou aanzuiveren. Deze afspraak is door de consument niet nagekomen.

2.3 Op 15 februari 2013 is door de bank telefonisch contact opgenomen met de consument, waarop de consument per e-mail heeft toegezegd in de eerste week van maart 2013 een betaling te doen. De bank heeft de consument tot 31 maart 2013 de tijd gegeven om de debetstand aan te zuiveren. Omdat aanzuivering van de debetstand is uitgebleven, heeft de bank nieuwe afspraken gemaakt met de consument. Deze afspraken zijn op 3 april 2013 per brief bevestigd. In de brief staat, voor zover relevant:

> *"(…)*
>
> *Op 3 april 2013 heb ik met u gesproken over de aanzuivering van de debetstand op uw rekening met rekeningnummer [nummer]. Met deze brief bevestig ik hetgeen met u is overeengekomen.*
>
> *- Het huidige saldotekort op rekening [nummer] bedraagt € 1932,40. Inmiddels is de volledige debetstand ad. € 8058,40 opeisbaar geworden.*
>
> *- Op 3 april zal u een bedrag ad. € 1200,- op de rekening boeken.*
>
> *- Voor 1 mei zal u een extra storting ad. € 600,- doen.*
>
> *- Voor 1 mei zal de eerste salarisstorting ad minimaal € 3000,- voldaan worden.*
>
> *- Doordat het volledige krediet opeisbaar is geworden, zal dit krediet ingeperkt moeten worden. Per direct zal de kredietlimiet verlaagd worden naar € 6000,-. Vanaf 1 mei zal de limiet maandelijks met € 250,- ingeperkt worden.*
>
> *Als u niet tijdig aan de overeengekomen betalingsregeling voldoet, vervalt deze en zijn wij genoodzaakt alsnog een incassoprocedure via de deurwaarder op te starten. (…)*
>
> *Bovendien zal de bank een achterstandsmelding doen bij het Bureau voor Krediet Registratie, wat voor u verstrekkende gevolgen kan hebben in de toekomst. (…)"*

2.4 Het is de consument niet gelukt de betalingsregeling na te komen. In november 2013 is opnieuw een ongeoorloofde roodstand ontstaan. Op 8 januari 2014 heeft de bank de consument een brief gestuurd over de achterstand.

In deze brief staat onder meer:

> *"(…) Uw betaalrekening met [rekeningnummer] biedt u de mogelijkheid om maximaal € 3.750,- rood te staan. In eerdere brieven hebben wij u erop gewezen dat dit bedrag, de kredietlimiet, is overschreden. De overschrijding bedraagt inmiddels € 816,07. U betaalt een debetrente bij overschrijding van 12,68 % per jaar. De rente kan door de bank worden gewijzigd.*
>
> *Wij vragen u dringend om genoemd bedrag van € 816,07 alsnog op uw betaalrekening bij te schrijven. Wanneer het saldo van uw rekening zich weer binnen de overeengekomen kredietlimiet bevindt, wordt automatisch de blokkade van uw rekening opgeheven. U kunt de volgende werkdag weer over uw rekening beschikken. Wel kan het nog twee à drie werkdagen duren alvorens nieuwe incasso opdrachten uitgevoerd kunnen worden. Wanneer het saldo van uw rekening zich niet op 22 januari 2014 binnen de overeengekomen kredietlimiet bevindt, zijn wij genoodzaakt een incassoprocedure op te starten.*
>
> *Als bank hebben wij de verplichting een overschrijding van meer dan vier maanden te melden bij het Bureau Kredietregistratie (BKR) te Tiel. Dit betekent dat wanneer uw overschrijding niet binnen twee maanden alsnog is voldaan wij de overschrijding melden bij het BKR. Dit kan gevolgen hebben voor iedere eventuele volgende financieringsaanvraag en aanvraag voor een nieuw mobiel telefoonabonnement. (…)"*

2.5 Vanwege het uitblijven van betaling heeft de bank op 6 maart 2014 een achterstandsmelding laten plaatsen in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Bij brief van 1 april 2014 heeft de bank de consument geïnformeerd dat zij de volledige vordering heeft opgeëist. Op 29 april 2014 is een bijzonderheidscode 2 (opeising) geregistreerd in het CKI van het BKR.

2.6 De consument heeft de bank op 15 april 2014 een voorstel voor een betalingsregeling gedaan. De bank is hiermee akkoord gegaan. De consument is deze regeling echter niet nagekomen, waarna de bank het dossier heeft overgedragen aan de deurwaarder. De consument heeft verzocht de overdracht aan de deurwaarder aan te houden en een nieuwe betalingsregeling voorgesteld. Ook deze betalingsregeling is de consument niet nagekomen, waarna de deurwaarder het dossier heeft opgepakt. Betalingsregelingen die de consument met de deurwaarder is aangegaan zijn door hem niet goed nagekomen.

2.7 In januari 2020 is de openstaande vordering overgedragen aan een andere deurwaarder. Op 29 mei 2020 is de openstaande vordering volledig voldaan, waarna de bank per die datum een werkelijke einddatum in het CKI heeft laten registreren.

De klacht en vordering

2.8 De consument maakt bezwaar tegen de BKR-registraties en stelt dat zijn belang bij het verwijderen van de registraties dusdanig zwaarwegend is dat de registraties verwijderd moeten worden. Hij voert daartoe het volgende aan.

- De achterstand is ontstaan door vervelende persoonlijke omstandigheden en verkeerde zakenpartners, waardoor de consument in financieel zwaar weer terecht is gekomen. Hierdoor was hij niet in staat om aan zijn maandelijkse verplichtingen te voldoen. De consument erkent dat het te lang heeft geduurd voordat hij de schuld heeft terugbetaald, maar de intentie is altijd geweest om tijdig aan zijn financiële verplichtingen te voldoen. Dat is deze keer helaas niet gelukt. Van structurele financiële problemen is in zijn geval echter geen sprake.

- De consument heeft inmiddels een zeer stabiele financiële situatie. Zijn bedrijf loopt sinds een aantal jaren heel goed en de prognose voor het afgelopen jaar is positief. Daarnaast heeft hij al jaren geen schulden meer en komt hij al zijn financiële verplichtingen na.

- De BKR-registraties beperken de consument in zijn financiële vrijheid. Er is sprake geweest van een eenmalige misstap, die hem nu al jaren achtervolgt. De consument is geen structurele wanbetaler. Gelet op zijn huidige situatie, is het niet proportioneel de registraties nog langer te laten staan. Daarnaast heeft hij aangevoerd dat hij door de registraties geen financiering kan verkrijgen voor het kopen van een woning met een bedrijfsruimte. Het is voor hem en zijn bedrijf essentieel dat hij een woning met bedrijfsruimte kan kopen. De Belastingdienst stelt namelijk de eis dat zijn onderneming een eigen vestigingsplaats heeft. Bovendien zijn de kosten voor zijn huidige huurwoning erg hoog. De consument huurt momenteel een woning voor een bedrag van € 2.000,- per maand. Ook is het verkrijgen van een creditcard niet mogelijk. Voor zijn werk reist hij veel naar het buitenland en een creditcard is daarvoor essentieel.

2.9 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties.

Het verweer

2.10 De bank heeft het volgende verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

- Het doel van de BKR-registraties is aan de ene kant het beschermen van de consument zelf tegen overkreditering en aan de andere kant het beschermen van potentiële kredietverstrekkers door inzicht te geven in de recente betaal-geschiedenis van de consument. Het belang bij instandhouding van de registraties weegt in beginsel zwaar. In uitzonderlijke gevallen kan het echter niet langer proportioneel zijn om de registratie in stand te houden. Van een dergelijke uitzonderlijke situatie is in het geval van de consument echter geen sprake. Het is niet gebleken waarom het voor de consument noodzakelijk is om een woning met bedrijfsruimte te kopen. Ook is niet duidelijk waarom het huren van een woning en een bedrijfsruimte geen goede alternatieven zijn.

- De bank wijst er daarnaast op dat sprake is geweest van een forse overstand op de betaalrekening en een langdurig incassotraject. De consument is betalingsregelingen herhaaldelijk niet nagekomen en de schuld is uiteindelijk pas zes jaar na het ontstaan van de achterstand volledig afbetaald.

- Ten aanzien van de stelling dat de consument financieel zeer stabiel is, merkt de bank op dat de schuld pas ongeveer twee jaar geleden is terugbetaald. Dat is een te korte periode om te kunnen spreken van een zeer stabiele financiële situatie, temeer nu de consument ook niet heeft aangetoond wat zijn vaste uitgaven zijn en of hij spaargeld heeft opgebouwd.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak draait om de vraag of de bank de BKR-registraties moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de registraties op 31 december 2023 uit het CKI moet laten verwijderen en licht dat hieronder toe.

Algemeen

3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en het BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken bij het 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.

[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.

Voordat de bank een achterstandscode meldt, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.[3] De bank moet ook een melding bij het BKR maken als zij de gehele vordering heeft opgeëist. Dan wordt een bijzonderheidscode 2 gemeld bij het BKR.[4]

Zijn de BKR-registraties technisch juist?

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat er in 2013 een achterstand is ontstaan op de betaalrekening. De bank heeft aangetoond dat zij de consument op 8 januari 2014 per brief heeft geïnformeerd over de achterstand en haar verplichting om daarvan melding te maken bij het BKR. Ten aanzien van de bijzonderheidscode 2 stelt de commissie vast dat de vordering volledig is opgeëist.

3.4 Gelet op het voorgaande, is de commissie van oordeel dat de bank heeft voldaan aan haar verplichtingen zoals opgenomen in het reglement CKI. De registraties zijn daarom terecht geplaatst.

Belangenafweging

3.5 De consument heeft gesteld dat de registraties verwijderd moeten worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het 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.

3.6 De BKR-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 BKR-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.

3.7 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.

[3] Artikel 38 lid 2 reglement CKI.
[4] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

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.[5]

3.8 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.

3.9 De consument heeft aangevoerd dat sprake is geweest van een eenmalige misstap. Hij is geen wanbetaler en is financieel zeer stabiel. Over zijn belang bij verwijdering van de registraties heeft de consument tijdens de hoorzitting op 6 maart 2023 verklaard dat hij inmiddels een woning heeft gevonden met bedrijfsruimte voor zijn onderneming. Dat neemt echter niet weg dat hij al lange tijd achtervolgd wordt door de BKR-registraties, die hem in het algemeen in zijn financiële vrijheid beperken. Dat is gezien zijn huidige situatie niet langer gerechtvaardigd.

3.10 De bank heeft gewezen op de belangen bij het in stand houden van de BKR-registraties. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan het niet langer proportioneel zijn de registraties in stand te houden. In het geval van de consument is van een uitzonderlijk geval geen sprake. Ook weegt mee dat sprake is geweest van een langdurig incasso-traject waarbij de consument betalingsregelingen niet is nagekomen.

3.11 Alles overwegend komt de commissie tot het oordeel dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaarwegend is dat de registraties nog voor de volledige termijn van 5 jaar in het CKI zichtbaar moeten blijven. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Er is sprake geweest van een langdurig incasso-traject. In die periode is de consument betalingsregelingen herhaaldelijk niet nagekomen. De consument heeft zelf ook erkend dat hij hiermee een misstap heeft gemaakt. Daar staat tegenover dat de schuld al een lange tijd geleden is ontstaan. De consument heeft aangetoond dat zijn onderneming sinds een aantal jaren goed loopt en dat hij financieel zeer gezond is. Daarnaast is de consument vanaf het moment dat het financieel goed met hem gaat al zijn verplichtingen nagekomen. Ten aanzien van zijn belang bij het verwijderen van de registraties overweegt de commissie het volgende.

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

Hoewel ter zitting is gebleken dat er geen noodzaak meer is voor het kopen van een eigen woning en een bedrijfsruimte omdat de consument dat inmiddels op een andere manier heeft opgelost, erkent de commissie het door hem aangevoerde belang van financiële vrijheid.

3.12 Alle omstandigheden van het geval tegen elkaar afwegend komt de commissie tot de conclusie dat het niet gerechtvaardigd is de registraties voor de volledige duur van vijf jaar zichtbaar blijven in het CKI. De commissie bepaalt daarom dat de BKR-registraties op naam van de consument op 31 december 2023 uit het CKI moeten worden verwijderd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de BKR-registraties in het CKI op naam van de consument op 31 december 2023 moet laten verwijderen.

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 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 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 het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 januari 2022

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.

(…)

2 Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.

3 a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR. b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

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 39 Verplichtingen zakelijke klant

1. *De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*

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

3. *De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*

4. *De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

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 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.

(…)