

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0857

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Rabo Direct Financiering B.V., handelend onder de naam Freo, gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Freo
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Freo bij een doorlopend krediet geplaatste registraties (A, 1, 2 en 3) in het CKI van het BKR. Hij stelt dat deze BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vorderingen worden 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 Freo; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Freo.
- 1.2 Freo is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. J.H. Plomp, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 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 Op 1 juli 2003 heeft de consument bij (een rechtsvoorganger van) Freo een doorlopend krediet van € 15.000,- (hierna: het krediet) afgesloten. Op 3 augustus 2003 is het krediet verhoogd naar € 20.000,-. De maandtermijn bedroeg toen € 400,-. Freo heeft het krediet in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) laten registreren.
- 2.2 In juli 2003 en augustus 2003 heeft de consument vanuit het krediet een totaalbedrag van € 19.709,64 opgenomen. Vanaf 30 april 2004 was er sprake van een achterstand in de betaling van de maandtermijn van het krediet. Hierop heeft Freo de consument drie brieven gestuurd met het verzoek om de betalingsachterstand te voldoen. In augustus 2004 heeft er telefonisch contact plaatsgevonden tussen Freo en de consument, waarbij de consument heeft aangegeven te kampen met persoonlijke problemen, waaronder een scheiding en het verlies van zijn baan. Freo heeft de consument een inkomsten- en lastenformulier toegestuurd om inzicht te krijgen in zijn financiële situatie. Op 13 september 2004 heeft Freo een achterstandsmelding (A) in het CKI van het BKR geplaatst. Ondanks herhaalde verzoeken heeft de consument het inkomsten- en lastenformulier niet teruggestuurd. Per brief van 23 november 2004 heeft Freo het krediet beëindigd en de openstaande schuld van € 18.667,81 opgeëist. In verband met de opeising van het krediet heeft Freo op 18 februari 2005 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI geplaatst.
- 2.3 Omdat betaling is uitgebleven, heeft Freo het dossier in juli 2005 ter incasso overgedragen aan een deurwaarder. Omdat de consument onbereikbaar was, is op 3 augustus 2005 een code 4 in het CKI geregistreerd. Op 26 september 2005 heeft de consument Freo telefonisch geïnformeerd dat hij weer wil gaan betalen. Hierop heeft Freo een inkomsten- en lastenformulier naar de consument gestuurd. Ondanks herhaalde verzoeken heeft de consument dit formulier niet teruggestuurd. Omdat er geen betaling of voorstel volgde, heeft Freo de consument in december 2005 verzocht om contact op te nemen om tot een minnelijke regeling te komen.
- 2.4 In januari 2006 is er tussen partijen een betalingsregeling van € 150,- per maand overeengekomen. Hierop heeft Freo een bijzonderheidscode 1 geregistreerd in het CKI. De consument is deze betalingsregeling niet nagekomen. In oktober 2006 is een nieuwe betalingsregeling van € 250,- per maand overeengekomen. Omdat de consument de regeling niet is nagekomen, heeft Freo op 20 december 2006 hem laten weten dat de volledige schuld van € 21.920,94 werd opgeëist.
- 2.5 In januari 2007 heeft Freo de consument verzocht om de openstaande schuld te voldoen en een inkomsten- en lastenformulier in te vullen.

Ondanks een telefonisch toezegging van de consument en na herhaalde verzoeken van Freo, heeft zij pas in november 2007 het ingevulde inkomsten- en lastenformulier ontvangen en is een betalingsregeling van € 250,- per maand overeengekomen. De consument is de betalingsregeling niet nagekomen.

- 2.6 Op 27 januari 2009 heeft Freo de consument geïnformeerd dat de schuld was opgelopen tot € 26.074,77 en is hij uitgenodigd om een nieuw betalingsvoorstel te doen. Begin februari 2009 heeft Freo haar vordering van € 26.074,77 ter incasso overgedragen aan een deurwaarder. Op 9 juni 2009 heeft Freo de deurwaarder verzocht om het dossier te sluiten.
- 2.7 Per brief van 1 augustus 2011 heeft Freo de consument geïnformeerd dat hij een bedrag van € 32.130,95 verschuldigd is. Per brief van 29 mei 2012 is de consument gevraagd om een betalingsvoorstel te doen voor zijn openstaande schuld. Op 6 juni 2012 heeft de consument Freo telefonisch geïnformeerd dat er beslag lag op zijn inkomen vanwege een restschuld van € 76.000,- op zijn woning. Freo heeft hem vervolgens een inkomsten- en lastenformulier gestuurd. De consument heeft hierop niet gereageerd.
- 2.8 In november 2012 zijn de consument en Freo een betalingsregeling van €200,- per maand overeengekomen. Ook is afgesproken dat als de consument de betalingsregeling goed zou nakomen er een rentestop zou worden toegepast. Hoewel de eerste betalingen in het kader van de betalingsregeling niet geheel volgens de afspraken zijn verlopen, heeft de consument vanaf februari 2013 tot en met september 2014 maandelijks € 200,- betaald aan Freo. Ook heeft Freo toen geen rente meer in rekening gebracht. Daarnaast heeft de consument op 13 mei 2013 eenmalig een bedrag van € 2.486,45 aan Freo voldaan. Omdat de consument in de loop van 2014 een baan in loondienst kreeg met een lager salaris, zijn Freo en consument een nieuwe betalingsregeling van € 100,- per maand overeengekomen. De consument heeft vanaf oktober 2014 tot juli 2016 maandelijks € 100,- betaald, met in september 2015 en oktober 2015 twee betalingen van € 100,- per maand. Medio 2016 zijn partijen een nieuwe betalingsregeling van € 200,- per maand overeengekomen. Van augustus 2016 tot en met april 2024 heeft de consument maandelijks € 200,- betaald aan Freo.
- 2.9 Op 21 juni 2017 vroeg de consument om een oriënterend gesprek voor een hypotheek, waarna Freo hem informeerde over de stand van zaken en de BKR-coderingen. Op 25 augustus 2017 heeft de consument gebeld over het ontvangen inkomsten- en lastenformulier, dat hij na zijn vakantie zou invullen. Freo heeft aangegeven dat de maandelijkse termijnen vanwege de schuld verhoogd moesten worden. Ondanks verzoeken van Freo in november 2017 en februari 2018 om de termijnen te verhogen naar € 300,- reageerde de consument hier niet op.
- 2.10 Op 7 februari 2024 heeft Freo een bedrag van € 617,88 afgeschreven als compensatie voor de variabele rente (rentevergoeding).

- 2.11 In juli 2024 heeft de consument bij de gemeentelijke kredietbank een saneringskrediet van € 24.000,- afgesloten. De consument dient dit saneringskrediet in 18 maanden terug te betalen. Het maandbedrag bedraagt € 1.382,03 en wordt maandelijks ingehouden van zijn salaris. De theoretische einddatum van het saneringskrediet is 1 december 2025.
- 2.12 Met het saneringskrediet zijn de oude schulden, waaronder de schuld van Freo, (gedeelte) afgelost. Op 10 april 2025 heeft de consument € 1.470,21 aan Freo betaald, nadat Freo had ingestemd met een voorstel voor een saneringskrediet. Het resterende bedrag van € 10.964,84 is door Freo afgeboekt. Vervolgens heeft zij op 10 april 2025 een bijzonderheidscode 3 (afboeking) en een werkelijke einddatum (10 april 2025) laten registreren in het CKI. De BKR-registraties zijn vanaf de werkelijke einddatum nog vijf jaar zichtbaar in het CKI (in dit geval tot 10 april 2030).
- 2.13 Eind april 2025 heeft de consument Freo verzocht om de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen; dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.14 De consument vordert verwijdering van de BKR-registraties uit het CKI althans verkorting van de registratieduur.
- 2.15 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op zijn persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Hij voert daartoe – kort gezegd – het volgende aan:
- De betalingsachterstanden zijn het gevolg van een samenloop van omstandigheden. In 2003 sloot de consument het krediet af met het doel te investeren in een muziekstudio van vrienden in Amsterdam. Deze investering liep echter volledig mis: de betrokkenen verdwenen met het geld. Dit had grote gevolgen. Hij verloor zijn woning en kwam in een neerwaartse spiraal terecht waarin meerdere schulden zich opstapelden. Op dat moment was hij alleenstaand zonder vangnet.
 - De consument erkent dat het oplossen van de schulden moeizaam verliep, maar benadrukt dat hij uiteindelijk alles in het werk heeft gesteld om zijn schulden zelfstandig af te lossen. Hij wilde zijn fouten op eigen kracht rechtzetten. Na verschillende tijdelijke banen kreeg hij een vaste baan, waarna er beslag werd gelegd op zijn loon vanwege openstaande schulden. Om zijn schulden af te lossen, ging hij daarnaast als zzp'er in de zorg werken. Hij werkte daar in de weekenden, tijdens feestdagen en nachtdiensten. Na de geboorte van hun kinderen besloten de consument en zijn vrouw hun financiën volledig te herstellen. Ze schakelden een financieel adviseur en een budgetcoach in, die betaalregelingen trof met de schuldeisers, waardoor ze structureel konden aflossen. Door de BKR-registraties waren zij genooddaakt een particuliere huurwoning te betrekken, maar desondanks wist de consument jarenlang maandelijks meer dan € 1.000,- af te lossen.

Deze intensieve aanpak leidde echter tot nieuwe betalingsachterstanden bij de Belastingdienst, met name tijdens de coronaperiode. Uiteindelijk kwam de consument via een gemeentelijk geldmaatje in aanmerking voor een saneringstraject via de gemeentelijke kredietbank. Sinds begin 2024 leeft hij op bijstandsniveau, terwijl de gemeente de betalingen rechtstreeks aan de schuldeisers verricht. Alle partijen, waaronder Freo, hebben ingestemd met deze regeling. Naar verwachting zal de consument in december 2025 volledig schuldenvrij zijn.

- De consument heeft inmiddels een stabiele financiële situatie. Hij heeft sinds zeven jaar een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd bij een gemeente.
- Zijn vrouw heeft onlangs, vanwege de BKR-registraties, zelfstandig een woning moeten kopen. De consument heeft hier niet aan kunnen bijdragen, wat hij als zeer moeilijk heeft ervaren. Nu willen zij het huis verduurzamen, zoals het plaatsen van dubbel glas, maar zij hebben momenteel de financiële ruimte niet om dit te doen. De BKR-registraties van Freo belemmeren de consument en zijn echtgenote om een geldlening af te sluiten, zoals blijkt uit een bericht van een hypotheekadviseur en een afwijzing van een geldverstrekker.
- De consument had ook een BKR-registratie van de Nationale Hypotheek Garantie. Na een verwijderingsverzoek van de consument, heeft de Nationale Hypotheek Garantie die BKR-registratie verwijderd.
- De consument wil het verleden nu eindelijk achter zich laten en zijn leven samen met zijn gezin verder opbouwen. Hij wil eindelijk kunnen bijdragen aan de toekomst van zijn gezin.

Het verweer

- 2.16 Freo heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Freo gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Freo de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door Freo in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI zijn geplaatst en zij dus (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat deze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Freo heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek van de consument om de BKR-registraties te verwijderen moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).¹ De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Freo is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Volgens artikel 6 lid 1 AVG is het verwerken van persoonsgegevens alleen toegestaan als aan minimaal één van de voorwaarden in dat artikel wordt voldaan. De rechtmatigheid van deze registraties is gebaseerd op artikel 6, lid 1, onderdeel f van de 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 of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.
- 3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene (de consument) te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.
- 3.5 De BKR-registraties blijven in principe vijf jaar zichtbaar op de overzichten die het BKR verstrekt, gerekend vanaf de daadwerkelijke einddatum die bij het BKR is gemeld. In dit geval betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 10 april 2030. Bij de beoordeling of de BKR-registraties moeten blijven staan, moet Freo aantonen dat haar dwingende belangen bij het handhaven van die registraties zwaarder wegen dan de belangen, grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument. Er moet dus een zorgvuldige afweging worden gemaakt tussen de belangen van Freo bij het behouden van de registraties en het belang van de consument bij het laten verwijderen ervan.

Belangenafweging

- 3.6 De consument heeft zijn bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registraties aangegeven en de voor zijn specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.15.
- 3.7 Daartegenover heeft Freo gesteld dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Freo en andere kredietaanbieders. Daarnaast geven de registraties een juist en volledig beeld van de recente betaalgeschiedenis van de consument.

¹ De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

In verband hiermee heeft Freo – samengevat – het volgende aangevoerd. Er was vanaf 2004 sprake van een zeer langdurige en moeizaam dossierverloop. Zo zijn er met de consument zes betalingsregelingen getroffen, waarvan hij er vier niet is nagekomen. Ook heeft Freo als gevolg van de betalingsproblemen slechts een gedeelte van haar vordering betaald gekregen en heeft zij in april 2025 een aanzienlijk deel van het krediet (€ 10.964,84) definitief moeten afboeken. Volgens Freo tonen de omvang en duur van de financiële problemen aan dat er geen aanleiding bestaat om de BKR-registraties te verwijderen. Daarnaast acht Freo het nog te vroeg om te spreken van een stabiele financiële situatie, aangezien er maandelijks nog een substantieel bedrag op het inkomen van de consument wordt ingehouden. Er zijn volgens Freo geen bijzondere of uitzonderlijke omstandigheden aan de zijde van de consument die rechtvaardigen dat de registraties worden verwijderd.

- 3.8 Alhoewel de wens van de consument om zijn woning te verduurzamen voorstelbaar is, heeft Freo naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment nog zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de langdurige en omvangrijke schuldenproblematiek, in staat moeten worden gesteld om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie zal dit hierna toelichten.
- 3.9 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen tegenover Freo te voldoen. De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in deze problematische schulden-situatie is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en Freo niet aangerekend kunnen worden.
- 3.10 Verder blijkt uit het dossier dat er sprake was van een moeizaam en langdurig dossierverloop. De consument heeft na het ontstaan van de achterstand (2004) verschillende keren een betalingsregeling getroffen met Freo, maar hij is deze regelingen telkens niet nagekomen. Pas in 2012 is een betalingsregeling getroffen, die de consument is nagekomen. Dit alles getuigt niet van goed betaalgedrag.
- 3.11 Hoewel pas jaren na het ontstaan van de achterstand een betalingsregeling tot stand is gekomen, die vervolgens ook is nagekomen, weegt in het voordeel van de consument mee dat hij uiteindelijk serieuze stappen heeft ondernomen om zijn leven weer op de rit te krijgen en financieel stabiel te worden. In het kader hiervan heeft hij ook hulp ingeschakeld en uiteindelijk een saneringskrediet afgesloten. Dat neemt echter niet weg dat zijn financiële problemen vanaf 2004 dusdanig ernstig en langdurig zijn geweest dat potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie. Daarbij komt dat de schuldenproblematiek feitelijk nog niet volledig is opgelost, aangezien het saneringskrediet nog niet volledig is afgelost.

Verder is van belang dat de consument nu in een financieel stabielere situatie zit mede door onder andere de substantiële afboeking van bijna € 11.000,- die Freo heeft moeten doen. De commissie beseft zich daarbij dat de consument veel in het werk heeft gesteld om zijn schuldenproblematiek op te lossen. Hoe zeer de commissie ook begrip heeft voor de persoonlijke en financiële problemen waarin de consument terecht is gekomen, valt uiteindelijk het ontstaan van de schulden en het oplossen daarvan onder de verantwoordelijkheid van de consument.

- 3.12 Het spreekt voor de consument dat hij een vaste baan heeft. Dat zo zijnde kan nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. Het is de commissie weliswaar niet gebleken dat de consument op dit moment betalingsachterstanden heeft, maar hij heeft nog wel het saneringskrediet waarop hij maandelijks moet aflossen. Gelet hierop is het naar het oordeel van de commissie te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben. Daarbij acht de commissie van belang dat de schuld aan Freo pas op 10 april 2025 is afgelost en er dus pas een zeer korte periode (ruim zes maanden) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie veel te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.
- 3.13 Ten slotte wordt nog overwogen dat de wens van de consument om het verleden achter zich te laten en samen met zijn gezin zijn leven verder op te bouwen invoelbaar en begrijpelijk is. Echter, gelet op het voorgaande, ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Dit geldt des te meer nu de vordering pas zeer recent is afgewikkeld. Dat de Nationale Hypotheek Garantie de BKR-registratie wel heeft verwijderd doet hieraan niet af. Daarnaast acht de commissie het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een verwijdering van de BKR-registraties op dit moment dan ook af. Omdat niet bekend is hoe de consument er over enige tijd voor staat kan de commissie het verzoek tot verkorting van de bewaartermijn ook niet toewijzen.
- 3.14 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om Freo als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken opnieuw te benaderen over de verwijdering van de BKR-registraties indien de consument dan (nog) financieel stabiel is, er geen nieuwe achterstanden zijn ontstaan en de consument dan (nog) een belang heeft bij verwijdering. Freo zal dan een andere afweging kunnen maken.

Schade

- 3.15 Voor zover de consument vergoeding van zijn schade vordert, komt de commissie niet toe aan deze vordering, omdat er naar het oordeel van de commissie geen grond bestaat tot verwijdering van de BKR-registraties.

Slotsom

- 3.16 Gelet op het bovenstaande is de klacht ongegrond en dienen de vorderingen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4 Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- 1) “persoonsgegevens”: alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (“de betrokkene”); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
 - 2) “verwerking”: een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
- (...)

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

- a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
- b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
- c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
- d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
- e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
- f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

Artikel 17 Recht op gegevenswissing (“recht op vergetelheid”)

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

- (...)
 - c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
- (...)

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.

(...)