

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0700

(mr. A.J. van Putten, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	12 september 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Technische juistheid. Belangenafweging. De consument vordert verwijdering van de negatieve BKR-registraties (A en I) die in het CKI zijn geplaatst. De consument voert aan dat haar financiële situatie stabiel is en dat zij wordt belemmerd door de negatieve registraties bij het aanvragen van een leaseauto. De commissie is van oordeel dat de negatieve registraties terecht zijn geplaatst. De commissie oordeelt verder dat het belang van de bank bij handhaving van de negatieve registraties op dit moment niet meer zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is daarom van oordeel dat de negatieve registraties dienen te worden verwijderd uit het CKI. De vordering van de consument wordt toegewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de nadere reactie van de bank en 7) de nadere reactie van de consument.
- I.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. W.L.J. van Winden van Achmea Rechtsbijstand.
- I.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument niet aanwezig. Namens de consument was de heer mr. W.L.J. van Winden aanwezig. Namens de bank was mevrouw mr. [naam] aanwezig.
- I.4 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 enig moment een aflopend krediet (hierna: het krediet) bij de bank afgesloten. Dit krediet is geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van de stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR).
- 2.2 In 2015 heeft de consument een ongeoorloofde roodstand laten ontstaan. In mei 2015 zijn de consument en de bank een betalingsregeling overeengekomen. Volgens de betalingsregeling zou de consument maandelijks een bedrag van € 210,- aflossen om de betalingsachterstand in te lopen.
- 2.3 De consument kon niet voldoen aan de betalingsregeling. De consument heeft vervolgens contact opgenomen met de bank met het verzoek om een herziening van het maandelijks af te lossen bedrag. Dit contact heeft niet geleid tot overeenstemming over een aanpassing van het maandelijks af te lossen bedrag.
- 2.4 De bank heeft de achterstand per 27 februari 2016 met een code A (achterstandscode) laten registreren in het CKI.
- 2.5 Op 30 maart 2016 heeft de bank het krediet opgeëist. Nadat betaling uitbleef heeft de bank een incassobureau ingeschakeld om de vordering te innen.
- 2.6 De bank heeft per 30 augustus 2016 code I (betalingsregeling) in het CKI laten registreren.
- 2.7 In december 2016 is de consument met het incassobureau een betalingsregeling met een maandbedrag van € 25,- overeengekomen. De consument is deze betalingsregeling nagekomen.
- 2.8 In september 2019 heeft de consument verzocht om verwijdering van de negatieve registraties bij het krediet. De bank heeft dit verzoek afgewezen.
- 2.9 In juni 2022 heeft de consument het restant van de vordering ineens voldaan. De bank heeft een werkelijke einddatum van 14 juni 2022 laten registreren.
- 2.10 In juni 2022 heeft de consument opnieuw verzocht om verwijdering van de negatieve registraties bij het krediet. Na een belangenafweging heeft de bank coderingen 2 en 3 bij het krediet verwijderd uit het CKI.
- 2.11 In juli 2022 heeft de consument de bank gevraagd de negatieve registraties A en I uit het CKI te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten van partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.12 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties uit het CKI.

2.13 De consument neemt het standpunt in dat de negatieve registraties in het CKI onterecht zijn geplaatst. Ter onderbouwing heeft zij het volgende aangevoerd:

- De bank heeft niet aangetoond dat een vooraankondigingsbrief is verstuurd en dat een vooraankondigingsbrief de consument ook daadwerkelijk heeft bereikt. De brieven die de bank in de klachtprocedure heeft overgelegd komen consument niet bekend voor en zij kan zich niet herinneren deze te hebben gezien. Indien de consument wel was gewaarschuwd voor een A-codering, dan had zij de ontstane achterstand met behulp van familie direct afgelost. De bank had de A-codering dan ook niet mogen plaatsen.
- De bank was niet bereid om het maandelijks af te lossen bedrag van de betalingsregeling aan te passen naar een bedrag dat voor consument financieel haalbaar was. Dit is krom aangezien het afspreken van een financieel haalbare betalingsregeling via het ingeschakelde incassobureau wel mogelijk was. Indien de bank wel bereid zou zijn geweest om op verzoek van consument een financieel haalbare betalingsregeling af te spreken, dan zou de I-codering volgens de consument niet zijn geplaatst. De I-codering is dan ook onterecht geplaatst.

2.14 Aan de vordering legt de consument ook ten grondslag dat de registraties moeten worden verwijderd nu haar belang bij verwijdering van de registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank bij handhaving daarvan. De consument voert daartoe het volgende aan:

- De consument wordt belemmerd door de negatieve registraties bij het aanvragen van een leaseauto. In verband met onregelmatige werktijden is zij voor het woon-werkverkeer afhankelijk van een auto. De consument heeft tot nu toe een auto kunnen lenen, maar dit is geen houdbare situatie. Het leasen van een auto is de enige optie. Verhuizen naar de regio van haar werk is vanwege de zeer beperkte beschikbaarheid van betaalbare woonruimte geen optie. De consument kan geen baan vinden in de omgeving die zij kan bereiken met de fiets en openbaar vervoer.
- De consument heeft al jaren een stabiele financiële situatie. Zij voldoet volledig aan haar financiële verplichtingen en maakt geen nieuwe schulden. De betalingsproblematiek vond inmiddels meer dan vijf jaren geleden plaats en het ging om een geringe schuld. De consument is in loondienst sinds september 2022. Zij heeft een tijdelijk contract en zij geeft aan dat het arbeidscontract met een jaar is verlengd.

Het verweer

2.15 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van consument. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de negatieve registraties terecht zijn geplaatst. De bank heeft daarnaast gesteld dat het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Het belang van het in stand houden van de negatieve registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor de bank en andere kredietaanbieders. De bank voert aan dat de consument pas in september 2022 een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd is aangegaan na een jarenlange periode van werkloosheid. Daarmee kan nog niet gesteld worden dat al jarenlang sprake is van een financieel stabiele situatie. Immers, indien de financiële situatie van de consument daadwerkelijk stabiel was, dan is het opmerkelijk dat de consument de vordering van de bank zo lang onbetaald heeft gelaten. Het is volgens de bank te vroeg om te spreken van een financieel stabiele situatie. De bank stelt verder dat de stelling van de consument dat zij door de negatieve registraties wordt belemmerd bij het aanvragen van een autoleaseovereenkomst niet is onderbouwd. Volgens de bank staan de negatieve registraties niet in de weg aan het verkrijgen van een autoleaseovereenkomst. Het feit dat de consument geen vast dienstverband heeft vormt echter wel een belemmering bij het aanvragen van een autoleaseovereenkomst, aldus de bank.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

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

Technische juistheid registraties

3.2 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de registraties, te weten de achterstandsmelding en de bijzonderheidscode I, beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of deze negatieve registraties terecht zijn geplaatst.

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank op grond van het tussen haar en de BKR geldende Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken. Zo is de bank verplicht te melden als een betrokkene (in dit geval de consument) niet aan zijn betalingsverplichtingen op grond van een overeenkomst voldoet. In zo'n geval wordt een achterstandscade A gemeld. Als er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan, moet de zakelijke klant (in dit geval de bank) een bijzonderheidscode I bij stichting BKR melden.

- 3.4 Voordat de bank een achterstandscade laat registreren, is zij verplicht de consument daarvoor te waarschuwen door middel van een vooraankondigingsbrief.¹ De consument wordt dan in de gelegenheid gesteld om de openstaande vordering alsnog binnen een redelijke termijn te voldoen om zo de registratie te voorkomen.
- 3.5 De bank heeft gesteld dat zij meerdere brieven heeft verstuurd naar de consument, waaronder een vooraankondigingsbrief van 20 januari 2016. De bank heeft een template van een vooraankondigingsbrief met een systeemuitdraai van de bank-administratie overgelegd waaruit volgt dat die brief op 20 januari 2016 naar de consument is verzonden. Daarmee heeft de bank aannemelijk gemaakt dat zij op 20 januari 2016 aan de consument een vooraankondigingsbrief heeft gestuurd.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de consument de ontvangst van de vooraankondigingsbrief van 20 januari 2016 onvoldoende heeft betwist. De consument heeft immers niet stellig betwist dat zij een vooraankondigingsbrief heeft ontvangen. Zij heeft slechts aangegeven dat zij zich niet kan herinneren dat zij een vooraankondigingsbrief heeft gezien en dat zij bij gebrek aan wetenschap ontkent dat zij een vooraankondigingsbrief heeft gezien. De commissie neemt dan ook aan dat de consument de vooraankondigingsbrief van 20 januari 2016 heeft ontvangen. De commissie oordeelt gelet op het voorgaande dat de A-codering technisch juist is en dat de bank mocht overgaan tot het registreren van de codering.
- 3.7 De consument heeft aangevoerd dat de I-codering niet zou zijn geplaatst indien de bank wel bereid zou zijn geweest om een betalingsregeling af te spreken met een voor consument betaalbaar maandelijks bedrag. De bank heeft hier tegenin gebracht dat het plaatsen van de I-codering los staat van het inschakelen van het incassobureau. De I-codering heeft betrekking op de eerste betalingsregeling van € 210,- per maand die de consument niet is nagekomen. De betalingsregeling met het incassobureau is volgens de bank in december 2016 afgesproken.
- 3.8 De commissie volgt de bank in haar toelichting dat de I-codering betrekking heeft op de eerste betalingsregeling en dat het plaatsen van de I-codering los staat van het inschakelen van het incassobureau. Zij overweegt dat de bank de I-codering ook had mogen plaatsen indien de bank wel een betalingsregeling met een lager maandbedrag met de consument zou zijn overeengekomen en de consument die regeling was nagekomen. De commissie constateert dat er een aflossingsregeling is getroffen nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan. De commissie oordeelt dan ook dat de bank met het plaatsen van de I-codering heeft voldaan aan haar verplichtingen die voortvloeien uit het Algemeen Reglement CKI.

¹ Artikel 39 lid 2 van het Algemeen Reglement CKI.

- 3.9 Uit het voorgaande volgt dat de negatieve registraties, die thans in het CKI vermeld staan, technisch juist zijn. Verwijdering van deze registraties is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.10 De consument heeft gesteld dat de negatieve registraties verwijderd moeten worden, omdat zij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-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.
- 3.11 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. De bank is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.²
- 3.12 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene. Als het bezwaar van de betrokkene op grond van artikel 21 lid 1 AVG slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.³
- 3.13 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

Belangenafweging

- 3.14 Het belang van de consument bij de verwijdering van de registraties is hiervoor onder 2.14 weergegeven. Het verweer van de bank is hiervoor onder 2.15 opgenomen.

² Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10.

³ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

- 3.15 De commissie is van oordeel dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat haar belang bij het nog laten voortduren van de negatieve BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. De commissie licht dat hieronder toe.
- 3.16 De schuld is lang geleden ontstaan, in 2015. Weliswaar heeft de consument er lange tijd over gedaan om de vordering volledig te voldoen, maar de consument heeft zich vanaf begin 2017 ingespannen om maandelijks het maximale bedrag dat zij kon missen aan de bank te betalen. De consument heeft de vordering van de bank uiteindelijk volledig voldaan. Dit spreekt voor de consument. Van belang is verder dat afgezien van deze schuld niet is gebleken dat er nog andere betalingsachterstanden zijn ontstaan. De registraties van de bank zijn de enige negatieve registraties van de consument in het CKI.
- 3.17 De consument is weliswaar jarenlang werkloos geweest, maar heeft sinds september 2022 een arbeidscontract met de stichting [naam stichting] als stagemanager voor 32 uur per week. Het contract dat voor 1 jaar was afgesloten is met ingang van 1 september 2023 verlengd met een periode van één jaar. Daarmee heeft zij haar werksituatie en de daaraan gekoppelde verbeterde financiële situatie weten te bestendigen.
- 3.18 Verder acht de commissie van belang dat de consument voldoende duidelijk heeft gemaakt dat zij op dit moment door de negatieve registraties wordt belemmerd. De consument heeft een zwaarwegend belang bij een eigen vervoermiddel. Zij heeft aangegeven dat haar werktijden bij het theater vaak na de laatste trein naar haar woonplaats [plaatsnaam] eindigen, zodat zij voor het woon-werkverkeer afhankelijk is van een auto, terwijl zij niet de middelen heeft om zelf een auto aan te schaffen. Zij is daarmee aangewezen op het leasen van een auto. Uit de door consument overgelegde afwijzing van een aanvraag bij een autoleasemaatschappij blijkt dat die autoleasemaatschappij geen autoleaseovereenkomst aan haar verstrekt vanwege haar negatieve BKR-registraties.
- 3.19 Alle omstandigheden van het geval overwegend valt de belangenafweging uit in het voordeel van de consument. Dit betekent dat de vordering wordt toegewezen en dat de bank de negatieve BKR-registraties dient te verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de negatieve BKR-registraties die op naam van de consument zijn geplaatst dient te verwijderen binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 wet- en regelgeving

Algemeen Reglement CKI (Reglement CKI)

Artikel 12 Reglement CKI

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 Reglement CKI

1. De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen vier (4) weken nadat deze feiten zich hebben voorgedaan, bij Stichting BKR:

code 1 er is een aflossingsregeling getroffen, nadat zich een situatie van achterstand heeft voorgedaan;

code 2 de zakelijke klant heeft betaling van het restant van de of de gehele vordering geëist conform de daarvoor geldende wettelijke vereisten;

code 3 de zakelijke klant heeft een bedrag van € 250,- of meer afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de consument hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met deze code de beëindiging van de overeenkomst met een werkelijke einddatum gemeld. In andere gevallen meldt de zakelijke klant geen werkelijke einddatum;

code 4 de consument blijkt/bleek onbereikbaar;

code 5 de zakelijke klant en de consument zijn een schriftelijke preventieve betaalregeling voor een hypothecaire kredietovereenkomst van tenminste vier (4) maanden overeengekomen.

2. Combinaties van bijzonderheidscodes zijn mogelijk.

3. Indien de consument na finale kwijting alsnog de volledige vordering heeft voldaan, wordt de overeenkomst van een praktisch laatste aflossingsdatum voorzien.

4. De vooraankondiging is niet van toepassing op de registratie van een bijzonderheidscode.

Artikel 14 Reglement CKI

1. Gegevens van afgelopen overeenkomsten worden, tenzij hierna anders bepaald, vijf (5) jaar na de werkelijke einddatum van de overeenkomst door Stichting BKR uit CKI verwijderd. Wanneer door verwijdering van gegevens alleen de naam, adres(sen) en geboortedatum overblijven, worden deze tegelijk met de gegevens uit de overeenkomst uit CKI verwijderd.

(...)

Artikel 39 Reglement CKI

1. (...)

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

Algemene Verordening Gegevensbescherming

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 identicator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identicator 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 ropen, 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 rechtsovereenkomst.

(...)