Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0312

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	16 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties (2/3/ werkelijke einddatum 29 mei 2024). Belangenafweging. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consument om de BKR-registraties vroegtijdig te verwijderen, moet worden afgewezen. De redenen hiervoor zijn onder meer de lange duur van het invorderingstraject in relatie tot het feit dat van de bewaartermijn nog geen jaar is verstreken en het gestelde belang. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 april 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1] (senior Adviseur Klachtenmanagement) en mevrouw mr. [naam 2] (Legal Counsel Klachtenmanagement).

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 Op de naam van de consument is op 22 februari 2006 met de bank een doorlopend krediet (hierna: het krediet) aangegaan met een kredietlimiet van € 12.000,-.

2.2 In december 2006 is een ongeoorloofde overstand op het krediet ontstaan. De bank heeft de invordering van haar vordering aan haar incassopartner overgedragen.

De incassopartner heeft de vordering opgeëist. In het Centraal Kredietinformatie Systeem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) staat de bijzonderheidscode 2 (opeising) per 28 maart 2007. De incassopartner heeft de inning van de vordering op een bepaald moment aan een deurwaarder overgedragen.

2.3 Op 25 oktober 2007 heeft de rechtbank de consument in staat van faillissement verklaard. De bank heeft haar openstaande vordering op de consument bij de curator ter verificatie ingediend. De curator heeft de vordering van de bank erkend.

2.4 Op 17 december 2007 is in het CKI van het BKR de bijzonderheidscode 3 (afboeken van € 250,- of meer) aan de naam van de consument gekoppeld.

2.5 Op 7 oktober 2008 is het faillissement van de consument wegens gebrek aan baten opgeheven.

2.6 In 2009 en in 2012 hebben de door de bank ingeschakelde incassopartner en de consument met elkaar gecorrespondeerd over de openstaande vordering.

2.7 In 2022 heeft de deurwaarder het incassobureau laten weten dat de consument een (niet onderbouwd) betalingsvoorstel heeft gedaan. Vervolgens heeft de consument de bank gevraagd de BKR-registraties vroegtijdig te laten verwijderen. De aanleiding voor dit verzoek betrof de afwijzing van een door de echtgenote van de consument ingediende financieringsaanvraag. Nadat de bank het verzoek van de consument heeft afgewezen, heeft de consument zijn klacht aan Kifid voorgelegd.

2.8 Hierop heeft de geschillencommissie op 23 september 2022 na het afwegen van de wederzijdse belangen geoordeeld dat de bank op dat moment de BKR-registraties niet hoeft te laten verwijderen. In dit oordeel van de geschillencommissie staat dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat de BKR-registraties hem (of zijn echtgenote) belemmeren in het verkrijgen van het krediet. Verder staat erin dat de geschillencommissie heeft vastgesteld dat uit overgelegde stukken blijkt dat de kredietverstrekker de kredietaanvraag van de echtgenote heeft afgewezen omdat na een gesprek met de consument twijfels zijn gerezen over diens betalingsmoraal.

2.9 In oktober 2022 heeft de consument met de bank - via een door hem aangezochte schuldbemiddelingsorganisatie - een betalingsregeling tegen finale kwijting afgesproken. Deze regeling hield in dat de consument voor deze vordering alsmede de vordering van de bank op grond van een zakelijk krediet in totaal € 15.000,- zal betalen in 18 maandelijkse gelijke termijnen met ingang van 15 november 2022. De bank heeft van haar vordering € 20.975,99 afgeboekt. Nadat de bank op 29 mei 2024 de slotbetaling heeft ontvangen, heeft zij die datum als werkelijke einddatum in het CKI van het BKR laten opnemen.

2.10 De consument heeft hierna op 20 augustus 2024 zijn klacht bij Kifid ingediend over de weigering door de bank van zijn verzoek de BKR-registraties vroegtijdig te verwijderen.

De klacht en vordering

2.11 De consument vordert dat de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet laten verwijderen. De consument vindt dat zijn belangen zwaarder moeten wegen dan de belangen van de bank bij de handhaving van de BKR-registraties. De consument baseert zijn vordering op de volgende argumenten.

2.12 De consument is met zijn echtgenote recent verhuisd. Dit bleek noodzakelijk omdat de standplaats van de nieuwe baan van zijn echtgenote wijzigde van het midden van het land naar het noorden van het land. De oude hypotheek kon niet worden meeverhuisd. Vanwege de BKR-registraties is de financiering van de nieuwe woning gebaseerd op het inkomen van zijn echtgenote en niet op zijn inkomen. De consument en zijn echtgenote moesten hierdoor noodgedwongen een lagere en duurdere financiering afsluiten. In het klacht-formulier staat dat vanwege die registraties € 35.000,- minder geleend kon worden. De consument stelt dat dit bedrag zijn schade is, maar dat hij die schade niet vordert.

2.13 Buiten deze BKR-registraties zijn er geen registraties of kredieten. De consument heeft van zijn nieuwe en tijdelijke dienstverband twee loonstroken overgelegd. In de brief van 30 september 2024 van de consument staat dat er geen spaarbuffers meer zijn. Ook staat er dat er € 30.000,- minder geleend kon worden dan nodig was. En voorts:

> *"(...) Dan ga je naar een goedkoper huis, zit je ineens op ruim twee keer hogere maandlasten en moet er nog veel gedaan worden, waardoor reserves verdampen. (...)"*

2.14 De financiële problemen van destijds zijn ontstaan omdat een zakelijke schuld van zijn B.V. verlegd werd naar privé, hij net gescheiden was en aanvankelijk over een instabiel inkomen beschikte. Vanwege de loonbeslagen zijn drie keer jaarcontracten van de consument vroegtijdig beëindigd. Het incassobureau weigerde een betalingsafspraak te maken zonder loonbeslagen. Over de stelling van de bank dat de consument afspraken niet zou zijn nagekomen, merkt de consument op dat die afspraken in zijn ogen 'onhaalbare dictaten en opgelegde invorderingsscenario's' waren van incassobureaus.

2.15 Het is de consument geweest die het initiatief nam tot de betalingsregeling tegen finale kwijting. Dat dit is gelukt, is louter te danken aan zijn inspanningen en vasthoudendheid om tot een oplossing te komen. De consument is meer dan eens met de deurwaarder gaan praten om een regeling te treffen. De deurwaarder weigerde dat en eiste inkomens-gegevens van zijn echtgenote op die geen partij is in dit geschil. De consument is altijd bereid geweest om zijn betalingsvoorstellen te onderbouwen. Alle pogingen die de consument ondernam, strandden vanwege de onwil van de bank. Het steekt de consument dat de bank het doet voorkomen dat het alleen de consument zou zijn geweest die niet wilde meewerken aan een oplossing.

2.16 De consument en kredietverstrekkers hoeven niet meer beschermd te worden, er is geen risico meer. Hij is geen notoire wanbetaler. De BKR-registraties zien op een eenmalige gebeurtenis in het verleden. De bank heeft geen zwaarwegend belang.

2.17 De consument vindt dat zijn belang om de hypotheek over te kunnen sluiten zwaarder moet wegen dan de door de bank gestelde belangen. Met het oversluiten van de hypothecaire geldlening zal de consument vele honderden euro's besparen. Na afloop van de bewaartermijn is de consument met pensioen en dan zal het veel moeilijker zijn om de hypotheek over te sluiten omdat dan mogelijk zijn inkomen niet blijvend wordt mee-gewogen.

2.18 De consument heeft de door zijn echtgenote geaccepteerde offerte voor de nieuwe financiering ingestuurd en een door zijn hypotheekadviseur opgesteld 'Overzicht vergelijking hypotheeklasten' waarop de gegevens van zijn echtgenote staan.

2.19 De consument merkt verder nog op dat de duur van de bewaartermijn ter discussie staat, de Autoriteit Persoonsgegevens ervan af wil, de vier grote steden bij wijze van experiment de registraties voor hun inwoners schrappen en de bewaartermijn mogelijk ingekort wordt naar drie jaar.

Het verweer

2.20 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank vindt dat de BKR-registraties niet vroegtijdig verwijderd moeten worden. De belangen van de bank om de BKR-registraties te handhaven wegen volgens de bank zwaarder dan de door de consument gestelde belangen tot verwijdering ervan.

2.21 De bank voert aan dat kort na het aangaan van het krediet een ongeoorloofde overstand is ontstaan en sprake is geweest van een langdurige problematische schuldensituatie. Een schuldensituatie die zeventien jaar besloeg en waaraan recentelijk (mei 2024) een einde is gekomen. De bank heeft toen een aanzienlijk bedrag afgeboekt. Gedurende het incassotraject heeft de bank een incassobureau en een deurwaarder moeten inschakelen. De bank betwist dan ook de stelling van de consument dat hij geen notoire wanbetaler is. De bank had twee vorderingen op de consument, een zakelijke vordering en de onderhavige consumptieve vordering. Tot 2016 was de invordering van deze vorderingen bij twee verschillende deurwaarders ondergebracht. De deurwaarder die belast was met de invordering van de zakelijke vordering heeft twee keer beslag (een beslag in 2009 eindigde in 2014 en een beslag in 2015) op het loon van de consument gelegd. Dat zijn dienst-betrekkingen vanwege de loonbeslagen zouden zijn beëindigd, heeft de consument niet aangetoond. De in 2014 afgesproken betalingsregeling is de consument niet nagekomen.

2.22 De consument heeft geen meewerkende houding getoond. De consument heeft in 2009 en in 2012 de vordering betwist. In 2015 heeft hij aangevoerd dat hij niet voor 100% hoofdelijk aansprakelijk is maar slechts voor 50% hoofdelijk aansprakelijk en zijn ex-partner voor de overige 50%.

2.23 Betalingsverzoeken van zijn kant werden niet onderbouwd. Zo gaf de consument in 2015 geen gehoor aan het verzoek van de deurwaarder om inzage te geven in zijn financiële situatie (waaronder die van zijn echtgenote). De consument heeft toen wel enkele betalingen gedaan van € 25,- op de openstaande vordering van € 26.453,87.

2.24 De bank stelt dat niet gebleken is dat de financiële situatie van de consument stabiel is. Dit is niet af te leiden uit de twee toegestuurde loonstroken van zijn tijdelijk dienstverband. Daarnaast staat vast dat een financiële buffer ontbreekt. Ook ná de laatste aflossing in mei 2024 heeft de consument geen buffer opgebouwd. Dit leidt ertoe dat de consument tegen overkreditering beschermd moet worden. De bank voegt hieraan toe dat toekomstige kredietverstrekkers op de hoogte moeten zijn van het schuldverleden van de consument om overkreditering en nieuwe problematische schuldsituaties te voorkomen. De bank stelt vast dat de consument slechts enkele maanden na de slotbetaling al om verwijdering van de BKR-registraties vroeg. Van de bewaartermijn van vijf jaar – die ervoor is bedoeld om een stabiele financiële situatie te verkrijgen en te behouden – is nu nog geen jaar verstreken. Het verzoek van de consument komt te vroeg.

2.25 De bank voegt hieraan nog toe dat de consument zijn belang niet heeft aangetoond. Omdat de consument binnen tien jaar de AOW-gerechtigde leeftijd bereikt en/of met pensioen gaat, wordt bij een aanvraag voor een hypotheek nu al rekening gehouden met zijn inkomen uit pensioen. Uit de door hem ingestuurde stukken is niet het gestelde maandelijkse nadeel van een aantal honderden euro's af te leiden. Ook heeft de consument niet aangetoond dat zijn echtgenote gedupeerd is door de BKR-registraties.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Deze zaak gaat over de vraag of de bank de BKR-registraties vroegtijdig moet laten verwijderen uit het CKI.

3.2 De commissie stelt vast dat niet in geschil is dat de BKR-registraties terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument vindt dat de BKR-registraties vroegtijdig verwijderd moeten worden omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft.

3.3 De commissie komt na afweging van de wederzijdse belangen tot het oordeel dat de bank de BKR-registraties nu niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dit hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

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

3.5 Een BKR-registratie houdt 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.[1] 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.

3.6 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.[2]

3.7 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 de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De belangenafweging

3.8 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende gemotiveerd heeft dat zij een dwingend gerechtvaardigd belang heeft bij het in stand houden van de BKR-registraties. Dit belang van de bank weegt zwaarder dan de gestelde belangen van de consument bij het verwijderen van de BKR-registraties. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.9 Allereerst is van verminderde verwijtbaarheid aan de kant de consument niets gebleken. Als niet weersproken heeft te gelden dat kort na het aangaan van het krediet een overstand is ontstaan. Verder staat vast dat de consument kort daarna failleerde. De door de consument genoemde zakelijke en familiaire omstandigheden die - naar de commissie begrijpt - ingrijpend waren, zijn niettemin omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en niet de bank kunnen worden aangerekend.

[1] De relevante bepalingen uit de AVG staan in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 17 lid 1 sub c AVG in de bijlage.

Overigens volgt de commissie de consument niet dat het hier gaat om een zakelijk krediet dat na een faillissement naar privé is verlegd. De door de bank overgelegde overeenkomst van 10 februari 2006 is gericht aan (en ondertekend door) de consument zelf, en niet door of namens zijn BV. Wel is juist dat het zakelijk faillissement heeft geleid tot een persoonlijk faillissement van de consument. Ter zitting heeft de consument aangegeven dat hij door de curator in het zakelijk faillissement persoonlijk aansprakelijk is gesteld als bestuurder en daar ook voor veroordeeld is (bij verstek).

3.10 Verder staat voor de commissie vast dat de bank voor de incassering van haar vordering een incassobureau en een deurwaarder heeft moeten inschakelen en dat het langdurige incasso-traject moeizaam verliep. Het dossier biedt geen steun voor de stelling van de consument dat hij daarin geen aandeel zou hebben gehad. De bank heeft onweersproken gesteld dat de consument betalingsafspraken niet nakwam, de vordering betwistte en geen (volledige) inzage verstrekte in zijn financiële situatie. Zie hiervoor onder 2.21 en 2.22.

3.11 Dat de financiële situatie van de consument nu structureel stabiel zou zijn, staat niet vast voor de commissie. Ter zitting heeft de consument aangegeven dat hij per 1 augustus 2025 wederom werkzaam zal zijn op basis van een tijdelijk dienstverband. Verder heeft de consument geen financiële buffer (opgebouwd), ondanks de vrijgevallen financiële ruimte na de laatste aflossing in mei 2024. Dit alles leidt ertoe dat de consument nog tegen over-kreditering beschermd moet worden.

3.12 Hier komt nog bij dat vanwege het langdurige en moeizame incassotraject potentiële kredietverstrekkers op de hoogte moeten zijn van het kredietverleden van de consument om daarmee beschermd te worden tegen mogelijke financiële risico's. Dit laatste mede omdat de pas in 2022 afgesproken betalingsregeling tegen finale kwijting recent (mei 2024) is afgerond en de bank daarbij een aanzienlijk bedrag heeft moeten afboeken.

3.13 Bovendien is de commissie van oordeel dat de consument niet heeft aangetoond dat zijn belangen zwaarder moeten wegen dan de belangen van de bank. De commissie wil wel aannemen dat de consument en zijn echtgenote minder hebben kunnen lenen als er geen rekening is gehouden met het inkomen van de consument. Maar de commissie begrijpt uit de klacht dat er wel een hypotheek is verstrekt. Uit de ingestuurde stukken kan de commissie niet afleiden dat de BKR-registraties tot hogere hypotheeklasten hebben geleid of dat het oversluiten van de hypotheek tot lagere woonlasten zal leiden. Maar wat daar ook van zij, zelfs als de stellingen van de consument hierover juist zijn valt een belangen-afweging nog uit in het nadeel van de consument vanwege hetgeen hiervoor onder 3.9 tot en met 3.12 is overwogen.

3.14 Alhoewel het positief te noemen is dat de consument en de bank een betalingsregeling tegen finale kwijting zijn overeengekomen en hierdoor de bewaartermijn van vijf jaar is gaan lopen, volgt uit al hetgeen hiervoor is overwogen dat het op dit moment nog te vroeg is om de BKR-registraties te laten verwijderen.

Omdat de overige door de consument aangedragen algemeen geformuleerde argumenten dit niet anders maken, worden die argumenten - vanwege onvoldoende belang - niet afzonderlijk besproken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-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 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

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.