Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0483

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	10 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel aangeduid als de consumenten.
Tegen	Intrum Nederland B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Intrum
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen en gedeeltelijk niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve BKR-registratie (bijzonderheidscode 3) die op naam van consument 1 is geplaatst en een schadevergoeding van € 10.000,-. De commissie verklaart de klacht met betrekking tot consument 2 niet-behandelbaar, omdat de negatieve registratie niet op haar naam is geplaatst. De vorderingen met betrekking tot consument 1 worden afgewezen. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van de kredietverstrekker bij handhaving van de negatieve registratie op dit moment zwaarder dan het belang van consument 1 bij verwijdering daarvan.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Intrum; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Intrum.

1.2 Intrum is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde Vesting Finance Servicing B.V. (hierna: Vesting Finance).

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 consumenten en Intrum 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 Consument 1 heeft in 2004 en 2005 hypothecaire geldleningen afgesloten bij DSB Bank N.V. (DSB).

2.2 Op 8 maart 2013 is de woning die diende als onderpand voor de hypothecaire geldleningen bij DSB verkocht. Met de opbrengst van de woning zijn de hypothecaire geldleningen gedeeltelijk afgelost, waarna een restschuld van € 104.911,81 overbleef.

2.3 Op 12 mei 2014 hebben (de curatoren van) DSB de consumenten een restschuldregeling aangeboden. De aangeboden regeling hield in dat direct € 33.529,81 van de restschuld zou worden kwijtgescholden en dat de consumenten een bedrag van € 35.691,- in 120 maandelijkse termijnen van € 297,43 zouden moeten voldoen. Als de consumenten gedurende de periode van 120 maanden de regeling zouden nakomen, dan zou het resterende bedrag van € 35.691,- aanvullend worden kwijtgescholden. In de aangeboden restschuldregeling staat ook het volgende:

> *"**Herstelcodering BKR***
> *Op dit moment heeft u een A-codering op uw hypothecaire lening. Deze codering wordt met een herstelcode gewijzigd, zodat zichtbaar is dat de betalingsachterstand op deze hypothecaire lening niet langer bestaat. Wanneer u de maandtermijnen niet tijdig betaalt, volgt bij een achterstand van meer dan 2 maanden opnieuw een achterstandscodering bij BKR.*
>
> ***Afboeking restschuld***
> *De afboeking op de restschuld zal leiden tot een aanpassing van de BKR registratie, onder meer een bijzonderheidscode 3. Deze code moet worden geregistreerd bij afboeking van een bedrag van meer dan € 250,00."*

2.4 In juni 2014 zijn de consumenten akkoord gegaan met de aangeboden restschuldregeling. DSB heeft daarna een bijzonderheidscode 3 (afboeking) per 1 juli 2014 in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) laten plaatsen op naam van consument 1.

2.5 Vervolgens heeft Intrum op enig moment de vordering van DSB overgenomen.

2.6 De consumenten zijn de restschuldregeling nagekomen. Zij hebben in maart 2024 de laatste vier termijnen van de regeling ineens voldaan. Intrum heeft vervolgens de bijzonderheidscode 3 op naam van consument 1 laten aanpassen naar 4 maart 2024. Daarbij heeft Intrum 4 maart 2024 als werkelijke einddatum laten registreren.

2.7 Op 1 maart 2024 heeft consument 1 gevraagd om de negatieve registratie op zijn naam uit het CKI te laten verwijderen. Intrum heeft dit verzoek afgewezen, waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen verwijdering van de negatieve registratie uit het CKI en een schadevergoeding van € 10.000,-. Aan deze vorderingen leggen de consumenten het volgende ten grondslag.

- De restschuld van € 104.911,81 is niet door onverantwoord gedrag of door wanbetaling ontstaan. De restschuld is ontstaan doordat DSB heeft aangedrongen op verkoop van de woning onder de meest slechte markt-omstandigheden. Weliswaar verhuurden de consumenten de woning terwijl dat niet mocht, maar de consumenten waren genoodzaakt om dat te doen. De consumenten hadden namelijk een nieuwe woning gekocht, voordat zij hun oude woning hadden verkocht. Op dat moment kon niemand voorspellen dat de oude woning niet binnen afzienbare tijd zou worden verkocht. Enkele maanden later stortte de markt echter in en zagen de consumenten zich genoodzaakt om de oude woning te verhuren om de hypotheeklasten te kunnen voldoen. Daarnaast hebben de curatoren van DSB schriftelijk erkend dat er bij het aangaan van de hypothecaire geldleningen sprake was van overkreditering.

  De consumenten hebben ingestemd met de verkoop van de oude woning, maar zij werden feitelijk door DSB gedwongen om de oude woning te verkopen. Daarbij hebben de consumenten op basis van misleidende informatie van DSB ingestemd met de verkoop. De consumenten kregen namelijk een zeer gunstige restschuldregeling voorgespiegeld van maximaal vijf jaar met betaalbare lasten op basis van de destijds geldende Nibud normen. De restschuldregeling die de consumenten uiteindelijk kregen aangeboden had echter een looptijd van tien jaar en voldeed niet aan de destijds geldende Nibud normen. Als de consumenten op voorhand hadden geweten hoe de restschuldregeling eruit zou zien en hoeveel stress en ellende de regeling zou veroorzaken, dan hadden zij niet ingestemd met de verkoop van de oude woning. Als de consumenten de oude woning waren blijven verhuren, en op een moment in de afgelopen jaren te koop hadden gezet, dan was de woning met winst verkocht. Alle partijen waren dan beter af geweest.

- De consumenten hebben zich tien jaar lang netjes aan de restschuld-regeling gehouden. Zij hebben zelfs vier maanden voor de einddatum van de restschuldregeling de laatste termijnen ineens voldaan.

Weliswaar was de definitieve kwijting van het resterende bedrag aan het einde van de restschuldregeling een stok achter de deur zodat de consumenten aan de regeling zouden voldoen, maar de consumenten zijn ervan overtuigd dat de administratieve afboeking van de finale kwijting al tien jaar geleden plaatsvond. Het moment waarop de restschuldregeling is gesloten kan als startdatum van de bewaartermijn van vijf jaar worden gezien. Er is geen enkele reden om andere kredietverstrekkers nog langer te informeren over het feit dat de consumenten een restschuldregeling hebben gesloten die zij keurig zijn nagekomen.

- De consumenten zijn voor het aangaan van de restschuldregeling weliswaar geïnformeerd over het feit dat bijzonderheidscode 3 zou worden geregistreerd, maar zij wisten niet dat die code vijftien jaar lang zou blijven staan. De consumenten dachten dat de bijzonderheidscode 3 vijf jaar na het sluiten van de restschuldregeling zou worden verwijderd. Het werd de consumenten pas medio 2019 duidelijk dat Intrum de codering zou handhaven tot vijf jaar na betaling van de laatste termijn van de restschuldregeling.

- De financiële situatie van de consumenten is volledig anders dan 10 jaar geleden. De consumenten zijn financieel stabiel. Consument 1 werkt als zzp-er en heeft een fors inkomen. Daarbij hebben de consumenten een fors vermogen. De huidige financiële situatie is ontstaan door financiële meevallers, door de overwaarde uit de verkoop van een andere woning en doordat de consumenten hard hebben gewerkt.

- De consumenten zijn tien jaar lang beperkt door de negatieve registratie. De consumenten willen verder met hun leven nu de restschuldregeling is afgelopen. De consumenten willen normale zaken kunnen regelen, zoals het aangaan van een telefoonabonnement, het leasen van een auto of het aanvragen van een creditcard. De consumenten willen een creditcard omdat het bij sommige vliegmaatschappijen alleen mogelijk is om met creditcard te betalen. Daarnaast is het nagenoeg onmogelijk om zonder creditcard een auto in het buitenland te huren. De consumenten huren op dit moment een woning, maar zouden mogelijk ook weer een woning willen kopen. Door de negatieve registratie is het kopen van een woning voor de consumenten onmogelijk.

Het verweer

2.9 Intrum heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid ten aanzien van consument 2

3.1 De commissie verklaart de klacht ten aanzien van consument 2 niet-behandelbaar. De negatieve registratie staat op naam van consument 1 en niet op naam van consument 2. Aangezien de negatieve registratie niet op naam van consument 2 is geplaatst, kan zij ook geen verwijdering van deze negatieve registratie vorderen. De vorderingen zullen dan ook alleen in behandeling worden genomen ten aanzien van consument 1.

Vordering met betrekking tot consument 1

3.2 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of Intrum de negatieve registratie op naam van consument 1 moet verwijderen en of Intrum een schadevergoeding moet betalen. Naar het oordeel van de commissie hoeft Intrum dit niet te doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Technische juistheid registratie

3.3 De commissie zal allereerst de technische juistheid van de registratie, te weten de bijzonderheidscode 3, beoordelen. Dit betekent dat de commissie zal beoordelen of deze negatieve registratie terecht en juist zijn geplaatst.

3.4 De commissie stelt voorop dat Intrum op grond van het tussen haar en BKR geldende Algemeen Reglement CKI (reglement CKI) verplicht is om van bepaalde feiten melding te maken. Zo is Intrum verplicht een bijzonderheidscode 3 te melden bij BKR als zij een bedrag van € 250,- of meer heeft afgeboekt. Als afboeking plaatsvindt en de betrokkene hoeft niets meer te betalen (finale kwijting), wordt tegelijkertijd met de bijzonderheidscode 3 een werkelijke einddatum gemeld.[1]

3.5 In de zaak die nu voorligt, hebben de consumenten in maart 2024 ineens de laatste termijnen van de restschuldregeling voldaan. Uit de restschuldregeling volgt duidelijk dat er op dat moment pas sprake was van definitieve kwijting (zie 2.3). De registratie van de code 3 (afboeking) per 4 maart 2024 met als werkelijke einddatum 4 maart 2024 is dan ook technisch juist en verwijdering is in zoverre niet gerechtvaardigd.

Juridisch kader voor de belangenafweging

3.6 Consument 1 heeft gesteld dat de negatieve registratie verwijderd moet worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van consument 1 met betrekking tot verwijdering van de BKR-registratie moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).

[1] Artikel 13 lid 1 reglement CKI.

De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.7 De BKR-registratie houdt een verwerking van de persoonsgegevens van de consument 1 in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Intrum is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan één 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 (consument 1) zwaarder wegen dan die belangen.

3.8 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 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.

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

Belangenafweging

3.10 De belangen van consument 1 bij de verwijdering van de registratie zijn weergegeven in overweging 2.8.

3.11 Intrum heeft hiertegen ingebracht dat het belang van de instandhouding van de registratie is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Intrum en andere kredietaanbieders. Intrum voert (onder meer) aan dat een groot gedeelte van de restschuld (ruim € 69.000,-) is kwijtgescholden. Dit is een omstandigheid die nieuwe kredietverstrekkers moeten weten. Van de bewaartermijn van vijf jaar zijn nog maar een paar maanden verstreken. Daarnaast is het aangevoerde belang niet dusdanig zwaarwegend dat er voor consument 1 een uitzondering zou moeten worden gemaakt, aldus Intrum.

3.12 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Intrum bij handhaving van de negatieve registratie op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.13 De commissie betreurt het dat een forse restschuld is ontstaan nadat consument 1 een woning onder slechte marktomstandigheden heeft moeten verkopen.

Zij begrijpt dat consument 1 een nieuwe woning had gekocht en dat de oude woning tegen de verwachting in niet binnen afzienbare tijd werd verkocht, waardoor consument 1 de hypotheeklasten niet meer kon voldoen. Dit betekent echter niet dat DSB verplicht was om medewerking te verlenen aan verhuur van de oude woning. Met het oog op het feit dat de consumenten de woning verhuurden terwijl dat niet mocht, is de commissie niet gebleken dat DSB kan worden verweten dat zij aanstuurde op verkoop van de woning. De omstandigheden die de forse restschuld hebben veroorzaakt vallen dan ook binnen de risicosfeer van consument 1.

3.14 De stelling van consument 1 dat DSB zich ten tijde van het verstrekken van de hypothecaire geldleningen schuldig heeft gemaakt aan overkreditering, maakt dit niet anders. Met overkreditering wordt de situatie bedoeld waarin een krediet aan een consument wordt verstrekt, terwijl de consument de lasten daarvoor niet kan dragen op basis van zijn of haar financiële situatie. Deze zorgplicht verplicht kredietverstrekkers om, voorafgaand aan het sluiten van een kredietovereenkomst, bij de consument inlichtingen in te winnen over de inkomens- en vermogenspositie om overkreditering te voorkomen.[2] Niet gesteld en ook niet gebleken is dat gedurende de periode van het ontstaan van de registratie sprake was van overkreditering in verband met de door DSB verstrekte hypothecaire geldleningen. De consument 1 heeft dat niet middels stukken of anderszins aannemelijk kunnen maken. De commissie is dan ook niet gebleken dat de negatieve BKR-registratie (mede) het gevolg is van overkreditering.

3.15 In het voordeel van consument 1 weegt mee dat hij de restschuldregeling is nagekomen. Dit neemt echter niet weg dat vanaf het ontstaan van de schuld bijna tien jaar lang is verstreken tot de consumenten tegen finale kwijting een gedeelte van de schuld hebben terugbetaald. De rest van de schuld (een aanzienlijk bedrag van ruim € 69.000,-) is kwijtgescholden.

3.16 De door consument 1 gestelde financiële stabiliteit is niet te verifiëren doordat hiervoor onvoldoende stukken zijn verstrekt. Voor zover er sprake is van financiële stabiliteit, is dat mede te danken aan de kwijtschelding van een groot gedeelte van de restschuld door DSB. Daarnaast weegt mee dat slechts een paar maanden van de bewaartermijn van vijf jaar zijn verstreken. De afwikkeling van de schuld is van zeer recente datum. De periode van de restschuldregeling kan niet worden meegewogen als een periode waarin consument 1 financieel stabiel was. In die periode bestond de schuld namelijk nog. Op dit moment kan dan ook niet worden vastgesteld dat sprake is van een financieel stabiele situatie gedurende een langere periode. Potentiële kredietverstrekkers hebben er dan ook een belang bij om kennis te kunnen nemen van de kwijtschelding die recentelijk heeft plaatsgevonden en is er een belang om consument 1 te beschermen tegen overkreditering.

[2] Zie artikel 4:34 Wet op het Financieel Toezicht.

3.17 De commissie heeft begrip voor de wensen van consument 1 om een creditcard, een telefoonabonnement en een leaseauto aan te vragen en om mogelijk een woning te kopen. Die wensen zijn echter niet dusdanig zwaarwegend dat deze zwaarder dienen te wegen dan het belang van Intrum. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van consument 1 en dat Intrum de negatieve registratie mag handhaven. Dat betekent ook dat er geen grond is voor het toewijzen van de vordering tot schadevergoeding. De vorderingen worden daarom afgewezen.

3.18 De commissie geeft mee dat het consument 1 vrij staat Intrum andermaal te benaderen over de verwijdering van de registratie wanneer een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Mogelijk maakt Intrum dan een andere afweging.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht niet-behandelbaar ten aanzien van consument 2;

- wijst de vorderingen af ten aanzien van consument 1.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 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.

(...)