Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1085

(mr. J.W. Wagenaar, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	27 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 en 3) het verweerschrift van Hoist.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2026. Op de hoorzitting was de consument met haar partner aanwezig. Namens Hoist was aanwezig de heer [naam], Legal Counsel.

1.3 Hoist heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij een rechtsvoorganger van Hoist een aflopend krediet van € 895,- gesloten. Sinds 2021 is een structurele betalingsachterstand op het krediet ontstaan. Vanwege het aanhouden van de achterstand is de kredietovereenkomst in 2022 overgedragen in bijzonder beheer en opgeëist door Hoist. Vanwege de achterstanden is er op 5 november 2021 een A-code en op 3 februari 2022 een code 2 (opeising) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Op 9 oktober 2025 is het krediet volledig afbetaald en is de praktische aflossingsdatum geregistreerd. De consument vordert verwijdering van de BKR-registratie (hierna: de registratie) of verkorting van de bewaartermijn vanwege haar zwaarwegende belangen en financiële stabiliteit. De commissie oordeelt dat de registratie moet blijven staan. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Hoist hoeft de registratie niet te verwijderen of de bewaartermijn te verkorten

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de registratie door Hoist terecht is geplaatst en daarmee technisch juist is.

3.2 De commissie oordeelt dat Hoist de registratie niet hoeft te verwijderen of de bewaartermijn hoeft te verkorten. Dit volgt uit de belangenafweging die de commissie heeft gemaakt tussen enerzijds de belangen van de consument en anderzijds de belangen van Hoist. De registratie houdt een verwerking van persoonsgegevens als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).[1] De verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval Hoist) verwerkt deze gegevens wanneer dit volgens haar noodzakelijk is voor de behartiging van haar eigen belangen en/of voor de behartiging van belangen van derde partijen.[2] De consument heeft wel het recht om bezwaar te maken tegen deze verwerking.[3] Wanneer de verwerkingsverantwoordelijke dwingende gerechtvaardigde belangen voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan, dan hoeft de verwerkingsverantwoordelijke de verwerking van de registratie niet te staken of de persoonsgegevens van de consument te verwijderen.

Het belang van de consument

3.3 Het belang van de consument was in eerste instantie gelegen in het aangaan van een hypothecaire financiering voor een woning. Op de zitting heeft de consument aangegeven dat zij ondanks de registratie inmiddels met haar partner een hypothecaire geldlening heeft kunnen afsluiten. Dit belang hoeft daarom niet meer te worden meegewogen. De consument heeft als belang aangevoerd dat zij in de toekomst problemen kan ondervinden door de registratie bij het afsluiten van een telefoonabonnement of een leaseauto of bij het vinden van nieuw werk.

Het belang van Hoist

3.4 Het belang van Hoist is gelijk aan het doel van BKR.[4] Dit belang houdt in dat Hoist en andere kredietaanbieders worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's en de bescherming van de consument zelf tegen overkreditering.

---

[1] Artikel 4 onder 1 en 4 AVG. Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Artikel 17 en artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Zie artikel 3 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI.

De belangen van Hoist wegen zwaarder

3.5 De commissie merkt allereerst op dat in het voordeel van de consument pleit dat zij de schuld aan Hoist helemaal heeft afbetaald en zij naar eigen zeggen voor het eerst in haar leven met haar nieuwe vaste baan een spaarsaldo heeft opgebouwd. De consument beschikt al enkele jaren over een vast dienstverband en ook heeft de consument laten zien dat er inmiddels sprake is van een financiële achtervang vanwege de stabiliteit van de financiële situatie van haar partner. De commissie heeft verder gelezen dat de consument een moeilijke periode doormaakte ten tijde van de registratie. Deze persoonlijke omstandigheden, hoe vervelend ook, vallen binnen de risicosfeer van de consument.

3.6 De commissie oordeelt dat de belangen van Hoist op dit moment zwaarder wegen dan het belang van de consument en dat het te vroeg is om de registratie op dit moment te verwijderen. De commissie is het met Hoist eens dat potentiële kredietverstrekkers nog steeds een belang hebben bij inzicht in de betaalhistorie van de consument. Ook is niet gebleken dat de consument op dit moment geen bescherming meer nodig heeft tegen overkreditering. De commissie weegt daarvoor mee dat de consument ruim drie jaar de tijd nodig had om de schuld van € 783,13 volledig af te betalen en dat dit pas is gebeurd volgens een betalingsregeling, nadat een deurwaarder werd ingeschakeld. Ook is van de bewaartermijn van vijf jaar nog geen jaar verstreken, waardoor het te vroeg is om de bewaartermijn te verkorten. De financiële situatie van de consument is nog te kwetsbaar en rechtvaardigt dat potentiële kredietverstrekkers op dit moment en in de nabije toekomst, op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument.

3.7 De consument heeft daarnaast onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zij in de toekomst zodanige problemen zal ondervinden van de BKR-registratie bij het afsluiten van een telefoon-abonnement, een leaseauto of bij nieuw werk, dat verwijdering of verkorting van de bewaartermijn van de BKR-registratie nu rechtvaardigt.

3.8 Verder betekent het feit dat twee andere partijen de BKR-registratie hebben laten verwijderen niet automatisch dat de bank hiertoe eveneens gehouden is.

3.9 De commissie sluit niet uit dat op het moment dat er meer tijd is verstreken, de financiële positie van de consument goed is en de consument een belang heeft, deze belangenafweging anders uitvalt. Het staat de consument vrij na verloop van tijd een nieuw verzoek bij Hoist in te dienen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

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

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 AVG 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.