Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0829

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. T. Manche, secretaris)

Datum uitspraak	21 augustus 2026
Klacht van	Mevrouw [naam 1] (consument 1) en de heer [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen: de consumenten
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 Hoist; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Hoist.

1.2 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.

1.3 De consumenten en Hoist hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben in 2019 een persoonlijke lening afgesloten bij Santander. Hierop zijn in 2020 structureel betaalachterstanden ontstaan die zij niet op tijd hebben ingelost. Santander heeft op 5 februari 2021 een achterstandscodering (A), en op 1 april 2021 een bijzonderheids-code 2 (opeising) geregistreerd in het CKI van de Stichting BKR (hierna: de registraties). Aangezien Hoist de vordering heeft overgenomen, vorderen de consumenten van Hoist primair verwijdering van de registraties, en subsidiair verwijdering van de bijzonderheidscode 2. Ter onderbouwing stellen zij dat zij zich niet bewust waren van de registraties. Ook stellen zij dat de registraties hun disproportioneel belemmeren in hun toekomstplannen, waaronder het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat Hoist de registraties niet hoeft te verwijderen. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat Hoist de registraties niet hoeft te verwijderen en licht hieronder toe waarom.

De registraties zijn technisch juist

3.2 De registraties houden een verwerking in van persoonsgegevens.[1] Hierop is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze verordening bepaalt onder andere dat persoonsgegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden geactualiseerd. Of de registraties juist zijn, moet onder andere worden beoordeeld aan de hand van het Algemeen Reglement CKI, dat van toepassing is op de verhouding tussen (in dit geval) Hoist en BKR. Volgens het Algemeen Reglement CKI moet voor het registreren van een code A (achterstand) een vooraankondiging worden verzonden.[2] Voor een bijzonderheidscode 2 (opeising) is vereist dat de vordering is opgeëist volgens de daarvoor geldende wettelijke vereisten.[3]

3.3 De consumenten geven aan dat zij zich niet bewust waren van de registraties. Consument 1 stelt hierover dat zij ten tijde van de vooraankondiging in Roemenië verbleef, vanwege familie-omstandigheden. De consumenten noemen daarnaast dat zij zich de ontvangst van de vooraankondigingsbrief niet kunnen herinneren. Hieruit maakt de commissie op dat de consumenten niet langer gemotiveerd betwisten dat de vooraankondigingsbrief is ontvangen. Het enkele feit dat de consumenten zich de ontvangst van de brieven niet kunnen herinneren is onvoldoende om aan te nemen dat deze ook daadwerkelijk niet zijn ontvangen. De commissie merkt op dat deze naar het juiste adres is verstuurd. Daarnaast is de vordering opgeëist volgens de wettelijke vereisten. De registraties zijn technisch juist.

Hoist hoeft de registraties niet te (laten) verwijderen

3.4 De commissie oordeelt dat Hoist ook op basis van de weging van de belangen van Hoist en de consumenten de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. De consumenten kunnen op grond van hun specifieke situatie bezwaar maken tegen de registraties.[4] Hoist moet de verwerking van de persoonsgegevens stoppen en dus de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan die van de consumenten bij verwijdering daarvan. Hoist heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

3.5 Hoist heeft als belang aangevoerd de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en de bescherming van potentiële kredietverstrekkers tegen het risico op wanbetaling.

---

[1] Artikel 4 lid 1 en 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie artikel 12 lid 1 in samenhang met artikel 39 lid 2 en lid 3 Algemeen Reglement CKI.
[3] Zie artikel 13 Algemeen Reglement CKI.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Hoist stelt dat deze belangen door de registraties worden gediend en dat deze bescherming op dit moment nodig is. De commissie is dit met Hoist eens. Er is jarenlang sprake geweest van een betalingsachterstand. De consumenten hebben de vordering pas recent, op 22 mei 2025, afbetaald. Er is slechts een korte periode van de bewaartermijn van vijf jaar verstreken. Hoewel de consumenten allebei in loondienst zijn, is niet gebleken dat zij structureel hebben kunnen sparen. Daarbij blijkt uit de door de consumenten ingediende rekeningafschriften uit 2025 dat ook sprake is (geweest) van andere schulden. Het is daarom nog te vroeg om te spreken van een duurzame financiële situatie.

3.6 De consumenten voeren daarnaast aan dat zij zich er niet van bewust waren dat de registraties nog actief waren. Zij stellen dat zij zich bewust werden van de registraties, toen zij een hypothecaire geldlening wilden afsluiten. Voor zover zij daarmee bedoelen te stellen dat zij de vordering eerder hadden kunnen betalen als zij zich eerder bewust waren geweest van de registraties, oordeelt de commissie dat het betalen van de vordering in hun invloedssfeer ligt. Het is de verantwoordelijkheid van de consumenten om zorg te dragen voor tijdige betaling. Dat zij een tijdje in het buitenland hebben verbleven doet daar niet aan af. Daarbij komt dat de consumenten kennis hebben gehad of hadden kunnen hebben van de schuld.

3.7 Het belang van de consumenten is gelegen in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. De consumenten stellen dat het huis dat zij nu huren, in slechte staat verkeert. De consumenten stellen dat het kopen van een huis zekerheid biedt, maar dat zij worden belemmerd in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening vanwege de registraties. Hoewel de commissie de wens van de consumenten om een huis te kopen begrijpt, weegt dit belang op dit moment niet op tegen het zwaardere belang van Hoist. Het is belangrijk dat de consumenten en potentiële kredietverstrekkers nog langer worden beschermd door de registraties. Op dit moment is het belang van de consumenten niet dusdanig urgent dat het een vroegtijdige verwijdering rechtvaardigt.

Nieuwe belangenafweging op een later moment

3.8 Als de consumenten zich op een later moment opnieuw tot Hoist wenden, sluit de commissie niet uit dat dat tot een andere belangenafweging kan leiden. Daarvoor is mede relevant dat er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er spaargeld aanwezig is, zij ook overigens financieel stabiel zijn, er geen andere schulden (meer) zijn en er (nog) een belang voor de consumenten is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 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.

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Artikel 4 AVG
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 geïden tificeerd, 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 21 AVG
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.
(...)