

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0902

(mr. A.J. van Putten, voorzitter, mr. R. Imhof, A.H.J. Alfrink, leden en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	12 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. Belangenafweging. De consument heeft in 2008 een lening afgesloten. In augustus 2024 (de consument was toen 75 jaar oud) heeft hij bij Hoist een verzoek tot finale kwijting gedaan. Hoist is akkoord gegaan met dit verzoek, waarop de consument op 27 januari 2025 een betaling van € 1000,- tegen finale kwijting heeft gedaan. Hoist heeft op deze datum de restschuld afgeboekt en een bijzonderheidscode 3 en werkelijke einddatum laten registreren in het CKI van het BKR. De consument vordert verwijdering van de bijzonderheidscode 3, omdat hij nu geen lening kan afsluiten voor het aanpassen van zijn woning. Dit is van belang vanwege zijn leeftijd en medische situatie. De commissie is van oordeel dat het belang van de consument in dit bijzondere geval zwaarder weegt dan het belang van Hoist bij handhaving van de negatieve BKR-registratie. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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 16 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Hoist was aanwezig: de heer [naam].
- 1.3 De consument en Hoist hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument is in 2006 gescheiden van zijn vrouw en heeft daarbij alle gezamenlijke schulden op zich genomen.

Dit betrof een schuld van € 45.000,- met een maandlast van € 548,-, waarvan de laatste termijn naar verwachting in september 2015 was. Daarnaast een schuld van € 20.400,- met een maandlast van € 328,-, waarvan de laatste termijn naar verwachting in maart 2016 was. En tenslotte een schuld van € 2106,-, met een maandlast van € 100,31, waarvan de laatste termijn naar verwachting in februari 2008 was.

- 2.2 In april 2008 heeft de consument een kredietovereenkomst gesloten met de rechtsvoorganger van Hoist, waarbij een kredietfaciliteit is overeengekomen tot een bedrag van maximaal € 46.500,-.
- 2.3 Vanaf 2008 tot 2013 heeft Hoist de consument regelmatig moeten wijzen op een achterstand in de betalingen en de consument verzocht om te betalen.
- 2.4 Vanwege bezuinigingen is de consument in april 2012 ontslagen bij KPN en heeft in dezelfde maand een Tia gehad.
- 2.5 Op 27 juli 2024 is de consument 75 jaar geworden. In augustus 2024 heeft de consument een voorstel tegen finale kwijting ingediend bij Hoist. Dit verzoek heeft Hoist goedgekeurd. Op 27 januari 2025 heeft de consument een bedrag van € 1000,- betaald tegen finale kwijting. Daarna is er een bedrag van € 51.977,37 door Hoist afgeboekt en heeft zij per deze datum een bijzonderheidscode 3 (afboeking) en werkelijke einddatum laten registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR).
- 2.6 In april 2025 heeft de consument nogmaals een Tia gehad.
- 2.7 De consument heeft Hoist op 3 maart 2025 gevraagd of zij de negatieve BKR-registratie kon verwijderen in verband met de wens om een krediet af te sluiten voor de aanpassing van zijn woning. Hoist heeft dit verzoek op 23 april 2025 afgewezen. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument vordert dat Hoist zijn negatieve BKR-registratie verwijdert en voert daartoe het volgende aan. Hij heeft een pittig leven gehad, waarbij hij erg zijn best heeft gedaan om de scheiding met zijn ex-vrouw te voorkomen. Omdat hij bang was dat hij zijn kinderen niet meer mocht zien, heeft hij destijds alle schulden op zich genomen. Hij heeft altijd zijn best gedaan om te betalen, maar op een gegeven moment lukte dat niet meer. In 2012 is hij ontslagen en hij heeft inmiddels twee Tia's gehad, waardoor hij erg angstig is geworden. Hij wil graag een lening kunnen afsluiten om zijn woning op te knappen en geschikt te maken voor zijn leeftijd situatie, zoals bijvoorbeeld een stoel in de douchecabine, maar ook wat renovatiewerkzaamheden, aangezien er sinds 1968 niks meer aan de woning is gedaan.

Hij heeft nog een hypotheek van € 100.000,- op de woning en de waarde van zijn woning is € 330.000,-. Hij wil zijn oude dag graag in zijn eigen huis doorbrengen en niet naar een verzorgingstehuis verhuizen. Daarnaast wil hij zijn woning graag nalaten aan zijn kinderen.

Het verweer

- 2.9 Hoist heeft de volgende verweren gevoerd. De consument geeft aan dat de schuld zijn oorsprong vindt in zijn echtscheiding in 2006, maar de kredietovereenkomst is pas twee jaar daarna afgesloten. De stelling dat hij tot 2012 aan zijn verplichtingen heeft voldaan wordt weerlegd door de aanmaningen die zijn gestuurd. Een achterstandscodering A en bijzonderheidscode 2 hadden eigenlijk moeten worden geregistreerd door Hoist, maar dat is ten onrechte niet gedaan.
- 2.10 In 2025 heeft Hoist ingestemd met een voorstel tot finale kwijting, passend binnen het 75-plusbeleid van Hoist, waarbij senioren worden geholpen schuldenvrij te zijn na hun 75e levensjaar. Daarbij is een substantieel bedrag kwijtgescholden, namelijk € 52.977,37. Conform artikel 13 lid 1 van het Algemeen Reglement CKI zijn een code 3 en een einddatum van 27 januari 2025 gemeld bij het BKR. De registratie is daarmee volledig in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving.
- 2.11 De consument wijst op persoonlijke omstandigheden, zoals de echtscheiding en het dragen van gezamenlijke schulden, maar dit betreffen geen uitzonderlijke of juridische relevante omstandigheden die rechtvaardigen dat wordt afgeweken van de reguliere toepasselijke regelgeving. De consument had bij het aangaan van het krediet kunnen en moeten voorzien dat hij zijn verplichtingen niet kon nakomen. De achterstanden zijn nagenoeg direct ontstaan, en gemaakte betaalfspraken werden herhaaldelijk niet nagekomen.
- 2.12 De consument stelt belang te hebben bij verwijdering van de registratie om zijn woning aan te passen ten behoeve van zijn gezondheid en zelfredzaamheid. Hoewel de medische omstandigheden begrijpelijk zijn, blijkt uit de overgelegde stukken niet van een objectieve, acute noodsituatie die zou nopen tot het doorbreken van het systeem van registratie en proportionaliteit. De geplande woningaanpassingen betreffen met name renovaties, zoals een aangepaste douche en nieuw behang. Het feit dat betrokkene deze wensen niet kan realiseren via reguliere financiering betekent niet dat de negatieve BKR-registratie disproportioneel is. Er is geen sprake van onbewoonbaarheid, acute medische noodzaak of levensbedreigende situaties die verwijdering rechtvaardigen, aldus Hoist.
- 2.13 De vordering is pas recent voldaan via een finale kwijting en de negatieve BKR-registratie is minder dan een jaar oud. De vijfjarige bewaartermijn na de einddatum dient onder meer ter bescherming van de kredietmarkt tegen recidiverende problematische schuldsituaties. De registratie vervult aldus nog steeds haar gerechtvaardigde functie.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Hoist de negatieve BKR-registratie op naam van de consument moet laten verwijderen uit het CKI van Stichting BKR. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader voor een belangenafweging

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de bank als zakelijke klant bij Stichting BKR is aangesloten en dat de rechten en verplichtingen die gelden tussen de bank en Stichting BKR worden geregeld in het toepasselijke Algemeen Reglement CKI. Tussen partijen is ook niet in geschil dat er een achterstand is ontstaan en dat de negatieve BKR-registratie technisch juist is.
- 3.3 De consument heeft gesteld dat de negatieve BKR-registratie verwijderd moet worden, omdat hij daarbij een zwaarwegend belang heeft. Het verzoek van de consument tot verwijdering van de negatieve BKR-registratie 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.
- 3.4 Een negatieve 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 negatieve BKR-registratie berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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 (in dit geval de consument) zwaarder wegen dan die belangen.
- 3.5 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.¹

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

Belangenafweging

- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist onvoldoende aangetoond dat haar belang bij het in stand houden van de registratie op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang. In het geval van de consument is sprake van de zeer bijzondere omstandigheid dat hij bij zijn scheiding alle schulden op zich heeft genomen, daarna is ontslagen en te maken heeft (gehad) met ernstige medische omstandigheden. De schuld dateert uit 2008 (17 jaar geleden) en de consument is inmiddels 76 jaar oud. Hoist heeft het innen van de vordering vanaf 2012 (13 jaar lang) gestaakt, met uitzondering van stuitingshandelingen. De wens van de consument om in zijn woning te blijven wonen gezien zijn leeftijd begrijpt de commissie. Zij begrijpt ook dat de consument zijn woning toekomstbestendig moet maken en dat het vanwege het ontbreken van spaargeld daardoor noodzakelijk is dat de consument een lening in de vorm van een ophoging van zijn hypotheek kan krijgen uit de overwaarde van zijn woning.
- 3.8 Hoist heeft terecht aangevoerd dat er een problematische schuldensituatie was en dat de consument jarenlang geen betalingen heeft gedaan. Vanaf het begin van het krediet waren er betaalproblemen. Daarnaast is het ook in het belang van de consument zelf om beschermd te worden tegen overkreditering. Gelet op de hiervoor beschreven specifieke situatie waarin de consument zich bevindt is de commissie echter van oordeel dat deze belangen onvoldoende zwaarwegend zijn. Weliswaar heeft Hoist terecht gesteld dat er geen sprake is van een acute noodzaak op dit moment. De consument heeft echter wel onlangs, in april 2025, opnieuw een Tia gehad. Die zeer bijzondere omstandigheid en de onzekerheid die daaruit voortvloeit voor de consument over zijn gezondheid en zelfredzaamheid in relatie tot de huidige staat van zijn woning weegt de commissie zwaar mee. Gezien de leeftijd van de consument acht de commissie de kans verwaarloosbaar dat de consument bij een andere kredietverstrekker nog een financiering kan krijgen (anders dan de hypothecaire lening) en acht de kans op overkreditering daardoor nagenoeg niet aanwezig. Dit betekent dat de belangenafweging in dit bijzondere geval, ondanks dat pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken, uitvalt in het voordeel van de consument en dat de negatieve BKR-registratie op zijn naam moet worden verwijderd.

¹ Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist de negatieve BKR-registratie (bijzonderheidscode 3) laat verwijderen uit het CKI van het BKR, binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 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 het Algemeen reglement CKI 1 juli 2024 en de Algemene verordening gegevensbescherming

Relevante bepalingen uit het Algemeen Reglement CKI versie 1 juli 2024

Artikel 12 Wanneer wordt een achterstand bij stichting BKR gemeld

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.*

(...)

2. *Indien een consument de achterstand tijdens de looptijd van de overeenkomst ongedaan maakt, meldt de zakelijke klant dit onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen na het ongedaan maken, bij Stichting BKR.*

3. *a Indien tegelijkertijd met het ongedaan maken van de achterstand de gehele overeenkomst wordt beëindigd, dan meldt de zakelijke klant de beëindiging (werkelijke einddatum) bij Stichting BKR.*

b Wordt de overeenkomst na het ongedaan maken van de achterstand niet beëindigd, dan meldt de zakelijke klant een herstelcode (H).

Artikel 13 Welke bijzonderheden worden gemeld

1. *De zakelijke klant meldt de onderstaande feiten met de daarbij behorende bijzonderheidscode onmiddellijk, maar in ieder geval binnen eenentwintig (21) dagen 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 39 Verplichtingen zakelijke klant

- 1. De zakelijke klant en Stichting BKR verplichten zich over en weer om medewerking te verlenen aan de juiste uitvoering van dit Reglement. Deze verplichting geldt tevens voor de verwerker.*
- 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.*
- 3. De zakelijke klant kan de verzending van de vooraankondiging achterstandsmelding aantonen door het overleggen van de kopie van het bericht aan de consument dan wel door het overleggen van een print van het bericht uit zijn computersysteem.*
- 4. De zakelijke klant deelt de consument mee dat zijn persoonsgegevens en de gegevens uit de met de consument gesloten overeenkomst aan Stichting BKR worden verstrekt en wel uiterlijk op het moment van die verstrekking aan BKR.*

Relevante bepalingen uit de 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 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 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.

(...)