Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0906

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

Datum uitspraak	10 september 2026
Klacht van	De consument.
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Hoist.
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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 Hoist en 4) de nadere reactie van Hoist op vragen van de commissie.

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

2. De kern

De consument is in 2018 een kredietovereenkomst aangegaan bij (de rechtsvoorganger van) Hoist. Op enig moment ontstonden er achterstanden op dit krediet. Om die reden is er op 24 december 2020 een code A (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatie-systeem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR), en op 25 maart 2021 een code 2 (opeising). Op 23 mei 2024 is een code 3 (afboeking) en werkelijke einddatum geregistreerd. De consument vordert primair verwijdering van de registraties op grond van disproportionaliteit, en subsidiair verkorting van de bewaartermijn. De registraties belemmeren hem in het verkrijgen van een leaseauto om naar werk te rijden. De commissie oordeelt dat de belangen van Hoist bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

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

3.1 De technische juistheid van de registraties is niet in het geding. De consument vecht de registraties aan en stelt dat deze verwijderd dienen te worden op grond van disproportionaliteit. Subsidiair vordert de consument verkorting van de bewaartermijn.

3.2 Hoist hoeft niet over te gaan tot verwijdering van de registraties, en ook niet tot verkorting van de bewaartermijn. Dit is het resultaat van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van Hoist en die van de consument. Omdat de registraties op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consument,[1] en deze verwerking is gebaseerd op artikel 6 lid 1, aanhef en onder f van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("gerechtvaardigd belang"),[2] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.[3] Hoist moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registraties verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan die van de consumenten bij verwijdering daarvan.[4] 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.

Het belang van Hoist weegt zwaarder

3.3 Hoist heeft als belang aangevoerd het beschermen van de consument tegen overkreditering en het bieden van inzicht in de betaalhistorie van de consument aan nieuwe kredietverstrekkers. Hierbij benadrukt Hoist het belang van correcte registraties, zodat nieuwe kredietverstrekkers een zorgvuldige afweging kunnen maken om een nieuw krediet al dan niet te verstrekken.

3.4 De commissie is het met Hoist eens dat potentiële kredietverstrekkers nog steeds belang hebben bij inzicht in de betaalhistorie van de consument en de consument langer beschermd dient te worden tegen overkreditering. Uit de stukken volgt immers dat sprake is geweest van een lange betalingsachterstand en substantiële afboekingen. Daarnaast heeft de consument meerdere negatieve BKR-registraties op zijn naam. Er is sprake geweest van een langdurige problematische schuldensituatie. Gedurende meerdere jaren heeft de consument deze achterstand niet ingehaald. Pas relatief recent, op 23 mei 2024, is de resterende vordering door Hoist afgeboekt. Op dat moment is er ook een werkelijke einddatum geregistreerd. Daarmee is slechts een relatief korte tijd verstreken van de bewaartermijn van, in beginsel, vijf jaar. Deze termijn is er onder meer voor om de consument de tijd te geven om in een structureel financieel stabiele situatie te komen en te blijven. Hiervan is (nog) geen sprake.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

Daarbij weegt de commissie mee dat Hoist een bedrag heeft afgeboekt en de betere financiële positie van de consument mede daarvan een gevolg is.

3.5 Er is geen sprake van een aangetoonde en bestendige financieel stabiele situatie. Hierbij speelt mee dat de consument over een gering spaarsaldo beschikt. De consument heeft geen financiële buffer opgebouwd. Dit maakt de financiële situatie van de consument kwetsbaar en rechtvaardigt dat potentiële kredietverstrekkers op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument. Bovendien beschikt de consument (nog) over een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd, tot september 2026 en is dus (nog) geen sprake van een duurzaam vast dienstverband.

3.6 Ten aanzien van het ontstaan van de schulden, voert de consument aan dat deze zijn ontstaan in een voor hem zware tijd. De consument werd ziek en ontving een ziektewetuitkering. Ook stelt de consument gebruikt te zijn door een vrouw en hier emotioneel zwaar door te zijn geraakt. Hoe vervelend deze omstandigheden voor de consument ook zijn, dit zijn omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen.

3.7 In het voordeel van de consument spreekt dat hij tussen mei 2021 en mei 2024 een minnelijk schuldsaneringstraject heeft doorlopen. De commissie spreekt haar waardering uit voor de inspanningen van de consument.

3.8 De consument voert als belang aan het aangaan van een lening voor het aanschaffen van een tweedehandsauto om naar zijn werk te kunnen. De consument is internationaal vrachtwagen-chauffeur en hij werkt op onregelmatige tijden. Het is voor de consument dan ook geen optie om met het openbaar vervoer naar zijn werk te gaan. Nu rijdt hij in een oude auto die gebreken vertoont. Hoewel de commissie de wens van de consument begrijpt, acht zij dit belang onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de registraties te rechtvaardigen. Daarnaast brengt het aangaan van een lening nieuwe risico's met zich mee, terwijl de consument zich op dit moment nog niet in een structureel financieel stabiele situatie bevindt. De consument zal voorlopig een andere oplossing moeten zoeken. Omdat de commissie niet kan overzien wanneer wel sprake is van een financieel stabiele situatie in de toekomst, kan de commissie niet op dit moment beslissen de bewaartermijn te verkorten. Overigens sluit de commissie daarbij niet uit dat Hoist, bij een nieuw verzoek van de consument op een later moment, een andere afweging maakt, als er een langer deel van de bewaartermijn is verstreken, de consument heeft aangetoond dat sprake is van een structureel financieel stabiele situatie en er geen nieuwe schulden zijn ontstaan.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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