

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0010

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	6 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registratie. De consument maakt bezwaar tegen de door Hoist bij een doorlopend krediet en restschuld hypotheek geplaatste bijzonderheidscode 3 in het CKI van het BKR. Zij stelt dat deze BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering daarvan. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Naar het oordeel van de commissie weegt op dit moment het belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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; 4) de repliek van de consument 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 consument heeft 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 In 2005 hebben de consument en haar toenmalige partner (hierna: ex-partner) een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten bij DSB Bank N.V. (hierna: de bank). Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd.

Ook hebben de consument en de ex-partner een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) bij de bank afgesloten. De consument en de ex-partner waren ieder hoofdelijk aansprakelijk voor het krediet en de geldlening.

- 2.2 In 2006 zijn de consument en haar ex-partner uit elkaar gegaan. Zij zijn toen overeengekomen dat de ex-partner in het huis zou blijven en zou zorgdragen voor het betalen van de hypotheeklasten. De ex-partner is deze afspraak niet nagekomen, waardoor betalingsachterstanden zijn ontstaan. In juli 2012 bedroeg deze achterstand € 21.260,-. Uiteindelijk is het huis door de bank verkocht, waarbij een restschuld is ontstaan. De restschuld hypotheek is geregistreerd in het CKI. In 2013 heeft de consument zich tot de schuldhulpverlening gewend. In december 2013 heeft de gemeentelijke kredietbank aan het ingeschakelde incassobureau meegedeeld dat de schuldregeling is beëindigd omdat niet alle schuldeisers met het bemiddelingsvoorstel hadden ingestemd.
- 2.3 Op 12 juni 2015 is de consument met de bank een restschuldregeling overeengekomen. Deze regeling hield in dat de consument gedurende de eerste vijf jaar maandelijks een bedrag van € 100,- diende af te lossen. Vervolgens diende zij gedurende nog eens vijf jaar maandelijks € 183,76 betalen. Na afloop van deze periode van tien jaar zou het resterende deel van de schuld worden kwijtgescholden.
- 2.4 Op enig moment zijn de vorderingen uit hoofde van het krediet en de geldlening overgenomen door Intrum Nederland B.V. In oktober 2024 zijn de vorderingen overgedragen aan Holist.
- 2.5 De consument is de restschuldregeling volledig nagekomen. Zij heeft in juni 2025 de laatste termijn voldaan. Hoist heeft de restschuld afgeboekt en vervolgens in het CKI bij het doorlopend krediet en de restschuld hypotheek een bijzonderheidscode 3 op naam van de consument laten registreren. Ook heeft zij bij beide registraties 13 juni 2025 als werkelijke einddatum laten registreren.
- 2.6 In augustus 2025 heeft de consument Hoist verzocht om de BKR-registraties uit het CKI te laten verwijderen; dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dat de BKR-registraties per direct worden verwijderd.
- 2.8 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de BKR-registraties een onevenredig grote inbreuk maken op haar persoonlijke levenssfeer en dat deze disproportioneel zijn. Zij voert daartoe – kort gezegd – het volgende aan:
 - De achterstanden zijn ontstaan doordat de ex-partner de gemaakte afspraken over de hypotheeklasten niet nakwam.

De ex-partner is in het huis gebleven en zou ook de hypotheeklasten betalen. Zij kwam die afspraak echter niet na. Omdat de consument fulltime werkte en zij hoofdelijk aansprakelijk was, kwam de bank bij haar voor het inlossen van de achterstand. De consument had al haar eigen vaste lasten en dubbele lasten waren voor haar niet te doen, ook al had zij een fulltime baan. Uiteindelijk is het huis door de bank verkocht.

- De consument wil graag een woning kopen. Ze heeft nu een huurwoning. De huur is vele malen hoger dan de hypotheeklasten voor een koopwoning. Door de BKR-registraties kan de consument echter geen hypothecaire geldlening afsluiten, zoals blijkt uit een bericht van haar hypotheekadviseur.
- De consument is de restschuldbetaling correct nagekomen; zij heeft tien jaar lang de afgesproken maandtermijn voldaan. Aangezien de restschuldbetaling al tien jaar heeft geduurd, is het buitenproportioneel om, na het nakomen van de afgesproken betaling, nog vijf jaar een BKR notering te hebben. Hierdoor is de consument in plaats van tien jaar, vijftien jaar aan een restschuldbetaling gebonden.
- De financiële situatie van de consument is al ruim tien jaar stabiel. Zij werkt 40 uur per week en heeft daarnaast een eigen bedrijf. Zij heeft nog nooit een uitkering gehad en heeft altijd overal de schouders er onder gezet.
- De consument had ook een BKR-registratie van een creditcardmaatschappij. Na een verwijderingsverzoek heeft de creditcardmaatschappij die BKR-registratie verwijderd.

Het verweer

- 2.9 Hoist heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Hoist gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Zij licht dat hieronder toe.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen niet in geschil is dat de BKR-registraties door Hoist in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI zijn geplaatst en zij dus (technisch) juist zijn. De consument meent echter dat deze in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Hoist heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.3 Het verzoek van de consument om de BKR-registraties te verwijderen moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).¹ De BKR-registraties houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader de verwerkingsverantwoordelijke. Volgens artikel 6 lid 1 AVG is het verwerken van persoonsgegevens alleen toegestaan als aan minimaal één van de voorwaarden in dat artikel wordt voldaan. De rechtmatigheid van deze registraties is gebaseerd op artikel 6, lid 1, onderdeel 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 (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.
- 3.4 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene te allen tijde het recht om vanwege met haar specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van haar 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 slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat haar persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.
- 3.5 De BKR-registraties blijven in principe vijf jaar zichtbaar op de overzichten die het BKR verstrekt, gerekend vanaf de daadwerkelijke einddatum die bij het BKR is gemeld. In dit geval betekent dit dat de registraties zichtbaar blijven tot 13 juni 2030. Bij de beoordeling of de BKR-registraties moeten blijven staan, moet Hoist aantonen dat haar dwingende belangen bij het handhaven van die registraties zwaarder wegen dan de belangen, grondrechten en fundamentele vrijheden van de consument. Er moet dus een afweging worden gemaakt tussen de belangen van Hoist bij het behouden van de registraties en het belang van de consument bij het laten verwijderen ervan.

Belangenafweging

- 3.6 De consument heeft haar bezwaar tegen het handhaven van de BKR-registraties aangegeven en de voor haar specifieke situatie verband houdende feiten en omstandigheden naar voren gebracht, zoals weergegeven onder randnummer 2.8
- 3.7 Hoist heeft hiertegen ingebracht dat het belang van de instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Hoist en andere kredietaanbieders. Hoist voert (onder meer) aan dat de consument jarenlang niet aan haar contractuele verplichtingen heeft voldaan, waarna aanmaningen en betalingsregelingen zijn gevolgd.

¹ De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage.

Pas in 2015 is een restschuldregeling overeengekomen. Hoist erkent dat de consument deze regeling correct is nagekomen, maar deze regeling volgde op een langdurige periode van structureel betalingsverzuim. Het correct nakomen van een regeling herstelt het eerdere niet-nakomen niet en vormt geen grond voor afwijking van de bewaartermijn van vijf jaar. Ook is van de bewaartermijn van vijf jaar nog maar een paar maanden verstreken. Bovendien is een groot gedeelte van de restschuld (ruim € 128.000,-) kwijtgescholden. Dit is een omstandigheid die nieuwe kredietverstrekkers moeten weten. Daarnaast is het aangevoerde belang niet dusdanig zwaarwegend dat er voor de consument een uitzondering zou moeten worden gemaakt, aldus Hoist.

- 3.8 Alhoewel de wens van de consument om een woning te kopen voorstelbaar is, heeft Hoist naar het oordeel van de commissie voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment nog zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat de consument op dit moment nog bescherming behoeft tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de langdurige en omvangrijke schuldenproblematiek, in staat moeten zijn om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie zal dit hierna toelichten.
- 3.9 De achterstand is ontstaan doordat de ex-partner zich niet aan de onderling gemaakte afspraken over de hypotheeklasten hield. Door haar eigen vaste lasten was de consument niet in staat om de dubbele lasten te dragen. Dit heeft ertoe geleid dat de consument haar verplichtingen tegenover de bank niet kon nakomen. De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in deze problematische schulden-situatie is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen en Hoist niet aangerekend kunnen worden.
- 3.10 Verder blijkt dat er sprake was van een langdurig dossierverloop. Pas in 2015 is de restschuldregeling tot stand gekomen. In het voordeel van de consument weegt mee dat zij de restschuldregeling is nagekomen. Dit neemt echter niet weg dat vanaf het ontstaan van de schuld meer dan tien jaar is verstreken tot de consument een gedeelte van de schuld heeft terugbetaald. De rest van de schuld (een aanzienlijk bedrag van ruim € 128.000,-) is door Hoist kwijtgescholden.
- 3.11 Het spreekt voor de consument dat zij een vaste baan heeft en ook een eigen onderneming. Dat zo zijnde kan echter nog niet gesproken worden van een over meerdere jaren bestaande stabiele financiële situatie. Voor zover er sprake is van financiële stabiliteit, is dat mede te danken aan de kwijtschelding van een groot gedeelte van de restschuld door Hoist. De periode van de restschuldregeling kan niet worden meegewogen als een periode waarin de consument 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. Potentiële kredietverstrekkers hebben er dan ook een belang bij om kennis te kunnen nemen van de kwijtschelding en is er een belang om de consument te beschermen tegen overkreditering.

Gelet hierop is het naar het oordeel van de commissie te vroeg om te spreken van een stabiele financiële positie van de consument die zodanig structureel van aard is dat kredietverstrekkers bij handhaving van de coderingen geen redelijk belang zouden hebben.

- 3.12 Daarbij acht de commissie van belang dat de restschuldregeling pas op 13 juni 2025 ten einde is gekomen en er dus pas een zeer korte periode (ruim zes maanden) van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie veel te vroeg. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.
- 3.13 Gelet op het voorgaande ziet de commissie geen aanleiding het belang van de consument bij verwijdering van de geregistreerde gegevens op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. Dit geldt des te meer nu de vordering pas zeer recent is afgewikkeld. Dat een creditcardmaatschappij de BKR-registratie wel heeft verwijderd doet hieraan niet af ook omdat bij die creditcardmaatschappij de werkelijke einddatum van 2021 dateert. Daarnaast acht de commissie het van belang dat de consument nog langer wordt beschermd tegen overkreditering. De commissie wijst het verzoek tot een verwijdering van de BKR-registraties op dit moment dan ook af.
- 3.14 De commissie geeft mee dat het de consument vrij staat om Hoist als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken opnieuw te benaderen over de verwijdering van de BKR-registraties indien de consument dan (nog) financieel stabiel is, er geen nieuwe achterstanden zijn ontstaan en de consument dan (nog) een belang heeft bij verwijdering. Hoist zal dan een andere afweging kunnen maken.

Schade

- 3.15 Voor zover de consument vergoeding van haar schade vordert, komt de commissie niet toe aan deze vordering, omdat er naar het oordeel van de commissie geen grond bestaat tot verwijdering van de BKR-registraties.

Slotsom

- 3.16 Gelet op het bovenstaande is de klacht ongegrond en dient de vordering te worden afgewezen.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 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;
- (...)

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.

(...)