Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0505

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Stockholm, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 Hoist heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2020 heeft de consument bij een rechtsvoorganger van Hoist een kredietovereenkomst voor een bedrag van € 796,- afgesloten en is zij overeengekomen deze in termijnen van € 18,- per maand af te lossen. In 2022 zijn op dit krediet achterstanden ontstaan, die het gevolg waren van een scheiding en een verandering van baan van de consument. Vanwege de ontstane achterstanden heeft Hoist op 3 februari 2023 een code A (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR), en, na opeising van het krediet, op 11 mei 2023 een code 2 (opeising). Op 11 juli 2025 is de vordering van de consument voldaan, waarna per die datum een werkelijke einddatum in het CKI is geregistreerd. De consument vordert verwijdering van de code A en code 2 (hierna: de BKR-registraties) op grond van disproportionaliteit. De commissie oordeelt dat de registraties moeten blijven staan. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door Hoist terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft en het belang van Hoist niet zwaarder weegt dan het belang van de consument. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.1 Het verzoek van de consument met betrekking tot de verwijdering van de BKR-registraties moet worden beoordeeld op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG).[1] Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.2 De BKR-registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in.[2] Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke.

3.3 De betrokkene (de consument) heeft te allen tijde het recht om, vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen, bezwaar te maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens.[3] Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft de betrokkene het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[4] 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.

3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.[5]

Belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.5 De commissie oordeelt dat Hoist de registraties niet hoeft te verwijderen, omdat haar belangen zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

---

[1] Relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage van deze uitspraak.
[2] Artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG.
[3] Artikel 21 lid 1 AVG.
[4] Artikel 17 lid 1 sub c AVG en artikel 21 lid 1 AVG.
[5] Artikel 6 lid 1 sub f AVG en artikel 21 lid 1 AVG.

Het belang van Hoist is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en in de bescherming van potentiële kredietverstrekkers tegen wanbetaling, doordat zij op de hoogte kunnen zijn van de betaalhistorie van de consument. Deze bescherming is in dit geval nog langer nodig en het verwijderingsverzoek van de consument komt daarmee te vroeg, gelet op de volgende omstandigheden.

3.6 Om voor vroegtijdige verwijdering uit het BKR-systeem in aanmerking te komen, moet de consument in beginsel gedurende een langere periode laten zien dat zij financieel stabiel is. Dat heeft de consument niet gedaan. Voor de commissie staat wel voldoende vast dat de consument momenteel over een vaste baan beschikt, een stabiel inkomen heeft, over spaargeld beschikt en geen nieuwe schulden heeft laten ontstaan. Dit spreekt in haar voordeel. Echter heeft de schuld ruim twee jaar bestaan en is de schuld pas recent, namelijk acht maanden geleden, volledig afbetaald. Daarom is bescherming van de consument tegen overkreditering volgens de commissie nog noodzakelijk.

3.7 Wat de consument aanvoert over het ontstaan van de schuld, maakt het oordeel van de commissie niet anders. De consument geeft aan dat de schuld is ontstaan in een roerige periode, toen de consument in scheiding lag en van baan veranderde. Gedurende deze periode had de consument geen vast woonadres en had zij haar adreswijziging niet goed doorgegeven aan Hoist. De commissie heeft daar uiteraard begrip voor, maar deze omstandigheden liggen wel in de risicosfeer van de consument.

3.8 De commissie begrijpt de wens van de consument om een nieuwe woning te kopen, nu zij haar huidige woning vanwege een relatiebreuk moet verkopen en daarbij overwaarde vrijkomt, die zij wil gebruiken voor de aankoop van een nieuwe woning. De consument heeft hiervoor een hypothecaire financiering nodig en het is aannemelijk dat de BKR-registraties haar hierbij belemmeren. Volgens de consument is een koopwoning noodzakelijk, omdat zij niet in aanmerking komt voor een sociale huurwoning en de BKR-registraties haar ook belemmeren bij het huren van een woning in de vrije sector. Maar het belang van potentiële kredietverstrekkers om op de hoogte te zijn van de betaalgeschiedenis van de consument weegt op dit moment nog zwaarder. Daarbij weegt mee dat niet is gebleken dat de koop van een woning op dit moment noodzakelijk is. Er is namelijk niet gebleken dat zij geen woning in de vrije sector kan huren.

3.9 De commissie sluit overigens niet uit dat op een later moment, wanneer er een groter deel van de bewaartermijn van de BKR-registraties is verstreken, de belangenafweging wél in het voordeel van de consument uitpakt, als er (nog steeds) sprake is van een stabiele financiële situatie, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan en zij nog steeds een belang heeft.

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

In deze bijlage zijn de relevante bepalingen uit de AVG te vinden.

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 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: (...)

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 **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. (...)