Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0325

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

Datum uitspraak	3 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt over de door Hoist geplaatste negatieve BKR-registraties (een A2-codering met een werkelijke einddatum 31 maart 2022). De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Dat is mede omdat de financiële situatie van de consument nog niet voldoende structureel stabiel is. 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; 5) de dupliek van Hoist en 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van Hoist.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 november 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1]. Namens Hoist was aanwezig de heer [medewerker 1], Legal Counsel.

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 In september 2011 heeft de consument bij Santander Consumer Finance Benelux B.V. (hierna ook: Hoist), de rechtsvoorganger van Hoist, een doorlopend krediet afgesloten met een kredietlimiet van € 1.500,- (hierna: het krediet).

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Santander en Hoist, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op enig moment zijn er achterstanden ontstaan in de betalingen van de maandtermijnen bij het krediet. Hoist heeft verschillende aanmanings- en sommatiebrieven naar de consument gestuurd, waarin is gewaarschuwd dat in het geval van een achterstand Hoist verplicht is een negatieve codering te plaatsen bij BKR. Op 11 mei 2013 heeft Hoist een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft Hoist de gehele vordering opgeëist en op 26 september 2013 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. In maart 2022 heeft de consument de openstaande vordering geheel voldaan en heeft Hoist een werkelijke einddatum (31 maart 2022) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.3 De consument heeft Hoist meerdere keren verzocht de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. Hoist heeft deze verzoeken afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.4 In de loop van de procedure is naar voren gekomen dat de BKR-registraties door Hoist niet de enige negatieve BKR-registraties op naam van de consument zijn. Tijdens de zitting heeft Hoist aangegeven bereid te zijn dat, mocht de andere kredietverstrekker de door hem geplaatste BKR-registraties verwijderen, Hoist bereid is tot een herbeoordeling. Hier heeft Hoist aan toegevoegd hierin wel een eigen beleid te voeren. De reactie van de andere kredietverstrekker aan de consument heeft Hoist echter geen aanleiding gegeven om haar eerder ingenomen standpunt te wijzigen.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over zijn BKR-registraties in het CKI en vordert verwijdering van de BKR-registraties. Hij voert daartoe het volgende aan.

2.6 De betalingsproblemen zijn ontstaan door een ongelukkige samenloop van omstandigheden. In het verleden heeft de consument het krediet afgesloten voor de inrichting van zijn nieuwe woning. De consument was toen jong en onervaren en zich niet bewust van de gevolgen van het aangaan van het krediet. Zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) maakte ook gebruik van het krediet. Helaas hield deze relatie geen stand. De consument heeft toen met zijn ex-partner afspraken gemaakt over de verdeling van de openstaande vorderingen. Dit resulteerde in de afspraak dat de ex-partner de verantwoordelijkheid zou dragen voor het voldoen van de betalingen van het krediet.

De consument begrijpt dat hij de verplichting tot nakoming droeg, echter het vertrouwen in zijn ex-partner maakte dat hij niet goed genoeg heeft gecontroleerd of de betalingen ook daadwerkelijk door de ex-partner werden gedaan. Zo bleek later dat de ex-partner zich niet aan haar afspraken heeft gehouden en er door de ex-partner geen betalingen zijn gedaan. De consument heeft hier te laat kennis van gekregen, met als gevolg meerdere schulden. Toen de consument op de hoogte was van de achterstanden heeft hij gelijk een betalingsregeling met Hoist getroffen, welke hij keurig is nagekomen, en de schuld uiteindelijk afgelost. De reden dat de betalingsregeling vrij lang heeft geduurd, heeft te maken gehad met zijn financiële situatie destijds. De consument moest na de relatiebreuk alle schulden alleen dragen. Hij kreeg hierbij geen ondersteuning van familie of vrienden.

2.7 De consument stelt nu financieel stabiel te zijn en verwacht ook stabiel te blijven. Hij werkt sinds juni 2024 bij zijn huidige werkgever en geniet een goed salaris. Ook zijn huidige partner is financieel stabiel. Zij heeft een vast dienstverband en een goed salaris. Daarnaast is de consument vrij van (problematische) schulden. De consument is geen wanbetaler of risicogeval voor zichzelf of voor de financiële sector. De consument heeft aan al zijn betalingsverplichtingen voldaan en de vordering geheel afgelost. De (inmiddels overleden) grootvader van de consument heeft de afgelopen jaren voor hem gespaard. In zijn nalatenschap heeft zijn grootvader vastgelegd dat zodra de consument de leeftijd van 35 jaar heeft bereikt en een woning wil aankopen er een bedrag van € 10.000,- aan hem ter beschikking wordt gesteld. Dit betekent voor de consument dat nu hij de leeftijd van 35 jaar is gepasseerd, hierdoor zijn lasten bij het kopen van een woning zullen worden verlaagd, wat zal bijdragen aan het behouden van zijn financiële stabiliteit.

2.8 De consument woont op dit moment in een huurwoning. Zijn wens is te verhuizen naar een grotere koopwoning. Dit mede gelet op de toekomstige gezinsuitbreiding (zijn huidige partner is in verwachting), de huurlasten en de slechte staat van de huurwoning, waaronder slechte isolatie. Dit laatste is zeer schadelijk voor de gezondheid van hem en zijn partner. De verhuurder heeft echter aangegeven niets aan onderhoud te zullen doen. De consument heeft ter zitting verklaard dat zijn argument dat hij de zorg voor zijn moeder heeft en zij bij hem in huis moet komen wonen, niet meer van belang is omdat zijn moeder inmiddels in een zorginstelling is opgenomen. De BKR-registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een grotere woning. Ook voor het huren van een woning zullen de BKR-registraties een belemmering zijn. Daarbij biedt een koopwoning meer zekerheid en fiscale en financiële voordelen. Gelet op bovengenoemde omstandigheden, acht de consument het nog langer handhaven van de BKR-registraties door Hoist dan ook disproportioneel.

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

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 De commissie staat voor de vraag of het belang van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang bij behoud hiervan. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen op zichzelf niet in geschil is dat de BKR-registraties door Hoist terecht zijn geplaatst. De consument stelt echter dat de BKR-registraties dienen te worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. Hoist voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de BKR-registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de BKR-registraties 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 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 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 BKR-registraties 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 (Hoist) of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AVG heeft de betrokkene echter 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 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.

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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.[2]

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

De wederzijdse belangen van partijen

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen zijn hiervoor onder 2.6 tot en met 2.8 vermeld.

3.8 Voor handhaving van de BKR-registraties voert Hoist – samengevat – aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Hoist en andere kredietaanbieders. De achterstanden zijn relatief kort na het afsluiten van het krediet ontstaan en hebben gedurende langere periode voortbestaan, zonder dat daarvoor een duidelijke rechtvaardiging was. Dat de ex-partner haar betalingsafspraken niet nakwam en de consument hier niet van op de hoogte was, ontslaat de consument niet van zijn aansprakelijkheid. Het blijft zijn verantwoordelijkheid om contact met de schuldeisers te houden. Er is sprake geweest van een problematische schuldenlast. Betalingsregelingen konden niet worden afgesproken of werden herhaaldelijk niet nagekomen. Uiteindelijk heeft Hoist de vordering moeten overdragen aan een deurwaarder. De BKR-registraties zijn door Hoist geplaatst vanwege structurele wanprestatie en dienen als signaalfunctie voor kredietverstrekkers.

3.9 De consument heeft niet aangetoond dat de BKR-registraties de enige belemmering vormen voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Daarnaast is er sprake van meerdere negatieve BKR-registraties op zijn naam in het CKI. Ook is het Hoist niet gebleken waarom het huren van een woning geen optie is. Het is verhuurders niet toegestaan een BKR-toets uit te voeren. Verder blijkt niet dat de situatie van de consument zodanig uitzonderlijk is dat handhaving niet langer gerechtvaardigd zou zijn. Volgens Hoist heeft de consument onvoldoende aangetoond dat de gestelde gebreken aan zijn woning zodanig zijn dat de woning onbewoonbaar is of dat er sprake is van acute gezondheidsrisico's.

3.10 Hoist erkent dat de consument thans financieel stabiel lijkt, daarmee is echter nog niet aangetoond dat er sprake is van duurzaam herstel. Er is weliswaar kans op verlenging van zijn arbeidscontract, maar dit maakt nog niet dat er voor de toekomst enige mate van zekerheid bestaat dat de arbeidsovereenkomst zal worden gecontinueerd en dat er aan toekomstige betalingsverplichtingen kan worden voldaan.

[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.11 Positief voor de consument is dat hij zijn financiële situatie heeft verbeterd. Hoist juicht dat ook toe, maar dit biedt onvoldoende grond om de BKR-registraties te verwijderen.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat haar belang bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder weegt dan het belang van de consument bij het verwijderen daarvan. Hierbij is het volgende redengevend.

3.13 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie is gekomen, echter dit zijn, hoe vervelend ook, omstandigheden die binnen de risicosfeer van de consument vallen. In het voordeel van de consument spreekt dat hij zich heeft ingezet om zijn financiële situatie te verbeteren en zijn verantwoordelijkheid heeft genomen. Hoewel de consument de vordering uiteindelijk geheel heeft voldaan, doet dit niet af aan het feit dat hier sprake is geweest van langdurige betalingsproblemen en Hoist de incassering van de vordering aan een deurwaarder heeft moeten overdragen.

3.14 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie dat uit de overgelegde stukken niet volgt dat de financiële situatie van de consument op dit moment structureel stabiel is. De consument heeft aangegeven nu over een stabiel inkomen te beschikken, maar beschikt niet over een vast dienstverband. Bij de aankoop van een woning zal hij € 10.000,- van zijn grootvader erven. Maar van een structurele bijdrage aan een spaarbuffer is nog te weinig gebleken. Tijdens de zitting heeft de consument aangegeven dat, zolang hij geen woning kan kopen, hij geen aanleiding ziet een spaarbuffer op te bouwen. Verder speelt een rol dat er meerdere negatieve BKR-registraties op naam van de consument staan. De schuldproblemen van de consument betreffen dus niet alleen Hoist. 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.

3.15 Ten slotte heeft de consument volgens de commissie onvoldoende aangetoond dat er een absolute noodzaak is voor de consument een woning aan te kopen, die verwijdering van de BKR-registraties op dit moment rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is.

3.16 De commissie begrijpt dat de consument met zijn partner mede in verband met de gezinsuitbreiding en de slechte staat van de woning, een woning wil aankopen. Maar het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. Kredietverstrekkers hebben er belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kunnen zien. De commissie is van oordeel dat dit belang van kredietverstrekkers op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument en de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering.

Dit betekent dat het oordeel van de commissie niet in het voordeel van de consument uitvalt. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af.

3.17 De commissie merkt nog wel op dat het de consument natuurlijk vrijstaat een nieuw verwijderingsverzoek bij Hoist in te dienen als er sprake is van een stabiel dienstverband, er met de andere partij die een negatieve codering heeft geregistreerd een oplossing is bereikt en de consument (nog) een urgent belang heeft. Hoist maakt dan mogelijk een andere afweging.

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

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

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

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:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   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;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)