

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0667

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 22 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger, mevrouw [naam 1], gerechtsdeurwaarder. Namens Hoist was de heer mr. [naam 2], legal counsel, aanwezig.
- 1.3 De consument en Hoist hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument vordert verwijdering van de door Hoist bij een doorlopend krediet geplaatste negatieve registraties in het CKI van het BKR. Volgens de consument zijn deze registraties, gelet op haar belangen niet langer proportioneel. Zij voert aan dat zij en haar gezin dringend behoefte hebben aan een grotere woning, maar dat de negatieve registraties (hierna: BKR-registraties) haar beletten een hypothecaire geldlening af te sluiten. De commissie is van oordeel dat Hoist niet heeft aangetoond dat haar belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registratie, afgewogen tegen de belangen van de consument, nog langer in stand te houden. De vordering wordt toegewezen.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De consument en haar inmiddels ex-partner hebben in 2008 bij een rechtsvoorganger van Hoist een doorlopend krediet van € 50.000,- afgesloten. Omdat zij hun betalingsverplichtingen uit hoofde van dit krediet niet zijn nagekomen, heeft Hoist per 10 april 2013 een achterstandscode A laten registreren in het CKI¹ van het BKR.² De consument is per 1 november 2019 toegelaten tot een WSNP-traject, dat zij per 1 november 2022 met een schone lei heeft afgerond. Na ontvangst van de slotuitkering heeft Hoist een bijzonderheidscode 3 (kwijtschelding) en een werkelijke einddatum (27 februari 2023) in het CKI geregistreerd.

De werkelijke einddatum moet worden aangepast

- 3.2 Tussen partijen was in geschil of de juiste einddatum geregistreerd is. Ter zitting heeft de commissie vastgesteld dat Hoist 27 februari 2023 als werkelijke einddatum in het CKI heeft geregistreerd. De consument heeft echter al op 1 november 2022 de schone lei gekregen. Hoist heeft toegezegd de werkelijke einddatum daarom te zullen laten aanpassen naar de datum van de schone lei (1 november 2022).³ De commissie beslist dat Hoist deze aanpassing binnen twee weken moet laten doen.
- 3.3 Voor het overige is niet in geschil dat de BKR-registraties in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI⁴ zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

Juridisch kader van de belangenafweging

- 3.4 Het verzoek van de consument tot verwijdering van de BKR-registraties wordt beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming. De registratie in het CKI is een verwerking van persoonsgegevens.⁵ Een dergelijke verwerking is slechts rechtmatig wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke (in dit geval Hoist) of van een derde, tenzij de privacybelangen van de betrokkene (in dit geval de consument) zwaarder wegen.⁶
- 3.5 De betrokkene kan bezwaar maken tegen de verwerking van haar persoonsgegevens.

¹ CKI staat voor Centraal Krediet Informatiesysteem.

² BKR staat voor Bureau Krediet Registratie.

³ Dit is conform de bestendige lijn van de Geschillencommissie Kifid: de datum van de schone lei geldt als werkelijke einddatum in het CKI. Zie o.a. GC Kifid 2024-0921.

⁴ De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Hoist, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.

⁵ Artikel 4 lid 1 en 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

⁶ Artikel 6 lid 1 sub f AVG en HR 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814.

De verwerking stopt, tenzij de verwerkingsverantwoordelijke dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.⁷ Als het bezwaar slaagt, moeten de betreffende persoonsgegevens worden gewist.⁸ Daarom moet een belangenafweging plaatsvinden tussen enerzijds het belang bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

De BKR-registraties moeten worden verwijderd

- 3.6 Ter onderbouwing van haar belang bij verwijdering van de BKR-registraties heeft de consument aangevoerd dat zij en haar gezin dringend behoefte hebben aan een grotere woning. Daarnaast heeft haar gezin, in het bijzonder haar kinderen, na een roerige periode, behoefte aan rust en stabiliteit. De BKR-registraties belemmeren de consument en haar (huidige) partner echter bij het verkrijgen van een geldlening voor de aankoop van een grotere woning.
- 3.7 Tot voor kort huurden de consument en haar partner een woning. De verhuurder heeft de huurovereenkomst echter niet verlengd vanwege de verkoop van de woning, waardoor de consument en haar gezin de woning in december 2025 moesten verlaten. Het is hen vervolgens niet gelukt een andere huurwoning te vinden. De partner van de consument heeft daarom noodgedwongen alleen een appartement gekocht. Dit appartement, met een woonoppervlakte van 74 m², is echter te klein voor de consument, haar partner, hun baby en twee thuiswonende pubers.
- 3.8 Hoist heeft gesteld dat het belang van 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. In dat verband heeft zij erop gewezen dat sprake is geweest van een structureel en langdurig betalingsverzuim. De betalingsachterstanden zijn in 2010 ontstaan en de consument heeft uiteindelijk een WSNP-traject doorlopen, waarbij een aanzienlijk deel van de vordering van Hoist, ongeveer € 22.000,- is afgeboekt. Daarnaast wijst Hoist erop dat de consument nog twee andere negatieve BKR-registraties heeft. Volgens Hoist is in dit geval geen sprake van zodanig bijzondere omstandigheden dat de reguliere registratietermijn van vijf jaar als disproportioneel moet worden aangemerkt.
- 3.9 De commissie is van oordeel dat Hoist onvoldoende heeft aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-registraties vijf jaar in stand te houden. Dat de consument de gehele registratieduur van vijf jaar bescherming nodig heeft tegen overkreditering volgt niet uit de feiten.

⁷ Artikel 21 AVG.

⁸ Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Ook de belangen van andere kredietaanbieders om te worden beschermd tegen mogelijke financiële risico's wegen in dit geval naar het oordeel van de commissie niet op tegen de belangen, rechten en vrijheden van de consument. Daarvoor zijn de volgende omstandigheden redengevend.

- 3.10 Vast staat dat al kort na het afsluiten van het krediet achterstanden ontstonden in de betaling van de maandtermijnen van het krediet. Ook hadden de consument en haar ex-partner nog andere schulden. Volgens de consument zijn de financiële problemen ontstaan doordat haar toenmalige partner werkloos werd als gevolg van de kredietcrisis. Wat daar ook van zij, de consument blijft zelf verantwoordelijk voor het nakomen van haar financiële verplichtingen. De negatieve registraties zijn dan ook terecht geplaatst. Daar staat tegenover dat de consument haar verantwoordelijkheid heeft genomen voor de ontstane schulden en dat zij samen met haar ex-partner stappen heeft ondernomen om deze op te lossen. Hiervoor heeft zij uiteindelijk vanaf november 2019 een WSNP-traject doorlopen, dat op 1 november 2022 is geëindigd met de toekenning van een schone lei; hetgeen betekent dat de consument aantoonbaar financieel haar verantwoordelijkheid kan nemen. De commissie onderkent dat de financiële problemen van de consument mede zijn opgelost doordat Hoist een aanzienlijk deel van haar vordering heeft afgeboekt. Daar staat echter tegenover dat de consument het grootste deel van haar schuld aan Hoist heeft voldaan. Dit weegt de commissie in haar beoordeling in het voordeel van de consument mee.
- 3.11 Verder is van belang dat in de tussentijd de financiële situatie van de consument aantoonbaar is verbeterd. Zij heeft een vaste baan en beschikt over voldoende inkomen. Hetzelfde geldt voor haar huidige partner. Dat er nieuwe schulden zijn gemaakt door de consument is niet gebleken. De commissie is daarom van oordeel dat sprake is van een voldoende stabiele financiële situatie die al geruime tijd duurt en waarvan voldoende aannemelijk is dat deze de komende jaren niet ingrijpend zal wijzigen. Hierbij weegt tevens mee dat de consument er ter zitting blijk heeft gegeven dat zij van het verleden heeft geleerd en er alles aan doet en zal doen om herhaling te voorkomen.
- 3.12 Gezien de verstreken tijd sinds het verkrijgen van de schone lei (ruim 3 jaar en 8 maanden) en de financiële stabiliteit van de consument is het belang dat gediend is met de negatieve registraties, te weten het op de hoogte brengen van potentiële kredietverstrekkers van betaalproblemen in het verleden en het beschermen van de consument tegen financiële problemen, onvoldoende zwaarwegend. De commissie hecht er daarbij aan op te merken dat de consument uiteindelijk haar verantwoordelijkheid heeft genomen om haar schulden op te lossen. Een enkele verwijzing naar de betaalproblemen die zich in het verleden hebben voorgedaan volstaat onder deze omstandigheden niet (meer) om het tegendeel aan te tonen. Dat de consument nog twee andere negatieve BKR-registraties heeft, leidt in dit geval niet tot een ander oordeel. Het betreft registraties die voortkomen uit dezelfde financiële problemen die ten grondslag liggen aan de onderhavige registratie en zij houden dus geen verband met recente schulden.

Het belang van de consument om verlost te zijn van de negatieve registraties en op korte termijn een geschikte woning te kunnen kopen voor haar gezin weegt zwaarder. De consument heeft ter zitting de noodzaak hiervan voldoende duidelijk gemaakt. De commissie acht het bovendien begrijpelijk dat de consument het verleden achter zich wil laten en haar kinderen een stabiele en rustige woon- en leefsituatie wil bieden. Daarbij weegt de commissie mee dat de consument zich reeds tot een hypotheekadviseur heeft gewend en dat volgens diens beoordeling uitsluitend de negatieve BKR-registraties nog aan het verkrijgen van een hypothecaire geldlening in de weg staan.

- 3.13 Gelet op alle hiervoor genoemde omstandigheden en de hinder die de consument van de BKR-registraties ondervindt, komt de commissie tot de conclusie dat het door Hoist gestelde belang bij handhaving van de registraties niet zodanig zwaar weegt dat het dwingend gerechtvaardigd is dat deze registratie vijf jaar lang in het CKI zichtbaar blijft. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het voordeel van de consument en dat de negatieve BKR-registraties op haar naam moeten worden verwijderd. De klacht is dus gegrond en de vordering zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- de werkelijke einddatum in het CKI van het BKR laat aanpassen naar 1 november 2022 en
- de negatieve registraties (A en 3) op naam van de consument in het CKI van het BKR laat verwijderen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/.

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