Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0094

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 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. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen de door Hoist geplaatste negatieve BKR-registraties (A, 2). De consument vordert dat Hoist de negatieve BKR-registraties op zijn naam verwijdert in verband met disproportionaliteit. Naar het oordeel van de commissie zijn de negatieve BKR-registraties technisch juist en weegt op dit moment het belang van Hoist bij handhaving van deze 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 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 De consument heeft in april 2015 een kredietovereenkomst gesloten met Santander Consumer Finance Benelux B.V., de rechtsvoorganger van Hoist Finance AB (hierna: Hoist). Het betrof een aflopend krediet van € 10.000,-. Deze kredietovereenkomst is per 28 april 2015 geregistreerd in het Centraal Kredietinformatie Systeem (CKI) bij Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.2 In juli 2016 is er een achterstand ontstaan op het krediet. De consument is daarover aangeschreven en gewaarschuwd voor een achterstandsregistratie in het CKI van het BKR middels brieven van 8 juli, 22 juli, 1 augustus, 19 augustus, 2 september en 5 september 2016. Omdat betaling uitbleef, heeft Hoist een achterstand ("A") geregistreerd op 9 september 2016. Omdat ook toen nog betaling uitbleef, is in oktober van hetzelfde jaar de gehele lening ineens opgeëist en per 20 oktober 2016 een bijzonderheidscode "2" geregistreerd bij BKR. Het uitstaande saldo bedroeg op dat moment € 8.332,72,-. De vordering is uiteindelijk uit handen gegeven aan een deurwaarder. In maart 2025 is de gehele vordering voldaan en is er per 25 maart 2025 een werkelijke einddatum geplaatst bij de registratie in het CKI van het BKR. De consument heeft Hoist vervolgens verzocht de negatieve registraties helemaal te verwijderen. Hoist heeft geen gehoor gegeven aan dit verzoek. Omdat een verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen niet tot een oplossing heeft geleid, heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties verder te noemen: "de registraties" uit het CKI van het BKR,. De consument voert hiertoe het volgende aan.

2.4 De consument werd in 2016 ontslagen en kon daardoor niet meer aan zijn betalingsverplichtingen voldoen. Er is een periode geweest waarin hij niet in staat was in contact te treden en een betalingsregeling te treffen, maar hij is ook langere tijd niet bekend geweest met het feit dat deze vordering nog openstond. Hij vermoedt dat dit ook te maken heeft gehad met de overdracht van de vordering aan andere partijen en verhuizing(en).

2.5 De consument heeft geen problematische leningen, schulden, betalingsregelingen of betalingsachterstanden meer. De schuld aan Hoist is in maart 2025 volledig afgelost. Een tweede negatieve registratie op zijn naam bij BKR is door de betreffende financieel dienstverlener, die deze achterstand heeft laten registreren, wél verwijderd.

2.6 De consument heeft sinds 2017 een eigen onderneming en in de afgelopen jaren heeft hij hieruit een goed bestendig inkomen genoten. Zijn financiële situatie is dan ook al jarenlang stabiel te noemen. Via een veiling heeft de consument een woning kunnen aankopen. Omdat de registraties in de weg stonden aan het afsluiten van een hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) heeft de consument de aankoop van de woning deels gefinancierd met het in zijn eenmanszaak opgebouwde vermogen en deels met een particuliere lening. De consument wil graag een reguliere hypotheek afsluiten, om daarmee het vermogen weer terug te brengen in zijn onderneming en de dure particuliere lening af te lossen. De huidige registraties van Hoist staan hieraan in de weg.

Het verweer

2.7 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 In deze zaak gaat het om de vraag of de bank de registraties (A,2) moet (laten) verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. De commissie licht dat oordeel als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door de bank terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de registraties moeten worden verwijderd, omdat hij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De bank voert aan dat de belangen van de financiële sector bij behoud van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de 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-registratie houdt 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-registratie 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. 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]

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG

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

De belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.6.

3.8 Hoist voert onder meer het volgende aan. Hoist is op grond van artikel 4:32 Wet op het financieel toezicht (Wft) verplicht kredieten te registreren bij het BKR. Deze registratie heeft twee primaire doelstellingen:

1. bescherming van consumenten tegen overkreditering en problematische schulden;

2. beperking van financiële risico's voor kredietverstrekkers en het waarborgen van de integriteit van het financiële stelsel.

Een kloppende BKR-registratie is van belang voor de consument en voor de maatschappij in het algemeen: consumenten worden beschermd en problemen worden voorkomen. Kredietaanbieders kunnen bij het verstrekken van een nieuw krediet een zorgvuldige afweging maken om het krediet al dan niet te verstrekken. Dit systeem functioneert alleen naar behoren indien deze kredietverstrekkers kunnen vertrouwen op een correcte registratie van de gegevens, voor de periode die daarvoor voorgeschreven is. Indien kredietaanbieders op lichtvaardige gronden meegaan met het verzoek van de kredietnemer om registraties te verwijderen, zal dit in grote mate afbreuk doen aan de betrouwbaarheid van de informatie in BKR geregistreerd en daarmee aan de betrouwbaarheid van de kredietwaardigheidstoets die deelnemers op grond van de Wft dienen uit te voeren.

3.9 Verder voert Hoist aan dat de achterstanden kort na het afsluiten van het krediet zijn ontstaan en gedurende een langere periode hebben voortbestaan. De consument heeft geen betaalregeling afgesproken en de vordering is uit handen gegeven aan de deurwaarder. Genoemde kredietregistratie is niet de enige registratie met negatieve coderingen en de vordering van Hoist is pas in maart van dit jaar voldaan. Op dit moment is er geen omstandigheid bekend geworden waardoor de reguliere vijfjaarstermijn niet kan worden afgewacht. Dat de consument thans beschikt over een gezonde onderneming, een aanzienlijk inkomen en vermogen, is op zichzelf positief, maar kan niet leiden tot vroegtijdige doorbreking van de bewaartermijn. Bovendien is er geen sprake van een acute noodsituatie of uitzonderlijke persoonlijke omstandigheden. De consument beschikt reeds over een woning, gefinancierd met een particuliere lening en eigen middelen. De wens tot optimalisatie van de financieringslasten betreft een legitiem economisch belang, maar dit kwalificeert niet als een zwaarwegend of dwingend belang in de zin van artikel 21 AVG.

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Hoist dient te prevaleren boven het belang van de consument. Voor dat oordeel is het volgende van belang.

3.11 Uit het dossier blijkt niet dat de achterstand is ontstaan als gevolg van een oorzaak buiten de risicosfeer van de consument. De commissie vindt het positief dat de consument uiteindelijk de gehele vordering heeft voldaan en inmiddels financieel stabiel lijkt te zijn en neemt dit in de belangenafweging mee in het voordeel van de consument. Voor het feit dat het 9 jaar geduurd heeft voordat de vordering werd voldaan heeft de consument geen andere verklaring dan dat hij de vordering uit het oog verloren is, mede vanwege het feit dat hij lange tijd niets van Hoist (of diens rechtsvoorganger en/of de deurwaarder) gehoord heeft.

3.12 Uit het dossier blijkt niet dat Hoist (dan wel diens rechtsvoorganger of de deurwaarder) in de periode tussen 2016 en 2024 de consument heeft herinnerd aan de openstaande vordering. Dit is slordig van Hoist, maar de consument heeft daarin zijn eigen verantwoordelijkheid. Het betreft immers een zogenoemde “brengschuld” en de consument is in 2016 veelvuldig aangeschreven over deze schuld (en de registraties) en had dus moeten weten dat deze vordering nog openstond.

3.13 De commissie acht het, mede gelet op het feit dat de consument de woning deels uit eigen (bedrijfs)middelen heeft kunnen financieren, aannemelijk dat de consument de vordering eerder had *kunnen* voldoen dan nu gebeurd is. De commissie neemt het feit dat de vordering mogelijk eerder zou zijn afgelost als Hoist (dan wel diens rechtsvoorganger en/of de deurwaarder) de consument in de periode tussen 2016 en 2024 aan de vordering had herinnerd, mee in de belangenafweging, in het voordeel van de consument. Dit is echter, mede gelet op de eigen verantwoordelijkheid van de consument om de schuld te betalen, geen omstandigheid die op zichzelf vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment rechtvaardigt.

3.14 De commissie erkent het belang van de consument bij verwijdering van de registraties, te weten de wens om de woning te herfinancieren middels het afsluiten van een reguliere hypotheek. Dit belang is echter niet dusdanig dringend dat dit een voortijdige verwijdering van de registraties op dit moment rechtvaardigt. De consument heeft de woning immers kunnen financieren en van een noodzaak om de geleende gelden (ruim) voor het verstrijken van de bewaartermijn van vijf jaar terug te betalen is de commissie niets gebleken.

3.15 Er is nog geen jaar verstreken sinds de registratie van de werkelijke einddatum en het verzoek tot verwijdering van de registraties komt, gelet op al het voorgaande, nu nog te vroeg. De commissie sluit niet uit dat Hoist op een later moment, wanneer er een groter deel van de bewaartermijn is verstreken en de consument (nog steeds) aantoonbaar financieel stabiel is, tot een andere belangenafweging komt.

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

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;

(...)

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.