Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0581

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. J.W. Wagenaar, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	16 juni 2026
Klacht van	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Hoist; 4) de repliek van de consumenten 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 Hoist heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten vorderen verwijdering van de door Hoist geplaatste negatieve registraties (A en 2, zonder werkelijke einddatum) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) omdat deze disproportioneel zijn. Zij willen hun hypothecaire geldlening verhogen en daarmee in één keer de openstaande schuld bij Hoist aflossen. Deze negatieve registraties (hierna: BKR-registraties) belemmeren hen daarbij. De commissie wijst de vordering af. Het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties weegt op dit moment zwaarder dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consumenten hebben in 2010 bij een rechtsvoorganger van Hoist een doorlopend krediet van € 40.000,- afgesloten.

Omdat zij hun betalingsverplichtingen uit hoofde van dit krediet niet zijn nagekomen, heeft (de rechtsvoorganger van) Hoist in het CKI een achterstandscode A laten registreren per 6 januari 2012 en een bijzonderheidscode 2 (opeising) per 2 mei 2012. Er is nog geen werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI, omdat de schuld nog niet volledig is voldaan.

De consumenten vorderen verwijdering van de BKR-registraties

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties in overeenstemming met het Algemeen Reglement CKI[1] zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De stellingen van de consumenten komen erop neer dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden, omdat deze niet langer proportioneel zijn gezien hun financiële positie en belangen.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties wordt beoordeeld aan de hand van de Algemene verordening gegevensbescherming. De registratie in het CKI vormt een verwerking van persoonsgegevens van de consumenten.[2] 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 consumenten) zwaarder wegen.[3]

3.4 De betrokkene kan bezwaar maken tegen de verwerking van zijn persoonsgegevens. 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.[4] Indien het bezwaar slaagt, moeten de betreffende persoonsgegevens worden gewist.[5] Daarom moet er een belangenafweging plaatsvinden tussen enerzijds het belang bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan.

Hoist hoeft de BKR-registraties niet te verwijderen op grond van de belangenafweging

3.5 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun belang bij verwijdering van de BKR-registraties aangevoerd dat zij de openstaande schuld aan Hoist in één keer volledig willen aflossen door verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening. De BKR-registraties verhinderen dit, ondanks dat hun woning een overwaarde van € 200.000,- heeft en zij beschikken over voldoende inkomen om deze verhoging te kunnen afsluiten.

---

[1] De rechten en verplichtingen die gelden tussen Stichting BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Hoist, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI.
[2] Artikel 4 lid 1 en 2 Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
[3] Artikel 6 lid 1 sub f AVG en Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Artikel 21 AVG.
[5] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

Daarnaast zijn hun financiële problemen circa 16 jaar geleden ontstaan nadat hun woning na een verbouwing ernstige gebreken bleek te vertonen, waardoor zij genoodzaakt waren een juridische procedure tegen de aannemer te starten. De daarmee gepaard gaande kosten hebben er toe geleid dat zij hun betalingsverplichtingen jegens Hoist niet konden nakomen.

3.6 De consumenten hebben verder aangevoerd dat zij, behalve de schuld aan Hoist, geen andere schulden hebben en de BKR-registratie van Hoist de enige registratie is. Zij hebben met de deurwaarder een betalingsregeling getroffen, die zij correct nakomen. In juli 2023 hebben zij op eigen initiatief het maandbedrag verhoogd van € 250,- naar € 300,-. Zij hebben inmiddels al € 26.122,99 afgelost. Daarnaast beschikken zij ieder over een inkomen en zijn zij financieel stabiel. Verder hebben zij zich bereid verklaard om schriftelijk vast te leggen dat zij de volledige vordering onmiddellijk zullen voldoen zodra de registratie is aangepast en de benodigde financiering kan worden verkregen.

3.7 Hoist heeft hiertegen ingebracht dat handhaving van de BKR-registraties disproportioneel noch onzorgvuldig is. De BKR-registraties dienen een legitiem doel en zijn niet overbodig geworden. In dit kader heeft Hoist aangevoerd dat de schuld nog niet is afgelost, dat er een betalingsregeling loopt en dat nog geen werkelijke einddatum in het CKI is geregistreerd. Ook is geen sprake van een schrijnende situatie of een objectieve noodzaak die verwijdering rechtvaardigt. Hoist begrijpt de wens van de consumenten om tot een oplossing te komen en de schuld volledig te voldoen. Dit neemt echter niet weg dat het door hen voorgestelde traject neerkomt op een (voorwaardelijke) aanpassing van de registratie, zonder dat de onderliggende schuld reeds is afgelost. Een dergelijke handelwijze is niet verenigbaar met de op Hoist rustende verplichtingen uit hoofde van het Algemeen Reglement CKI en met de zorgplicht jegens andere kredietverstrekkers. Het aanpassen of verwijderen van een registratie terwijl de vordering nog openstaat en de registratie feitelijk juist is, zou leiden tot een onjuist beeld van de kredietwaardigheid van de consumenten, aldus Hoist.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat de belangen bij handhaving van de BKR-registraties momenteel zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan. De commissie is van oordeel dat zij op dit moment nog bescherming behoeven tegen overkreditering en dat potentiële kredietverstrekkers, mede vanwege de langdurige schuldenproblematiek, in staat moeten worden gesteld om kennis te kunnen nemen van hun betaalhistorie. Dit zal hierna worden toegelicht.

3.9 Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de financiële problemen van de consumenten die tot de BKR-registraties hebben geleid, aanzienlijk waren. De consumenten hebben toegelicht dat de betalingsachterstanden zijn ontstaan als gevolg van een geschil met de aannemer en de daarmee gemoeide kosten. Verder blijkt uit het dossier dat Hoist het krediet op enig moment ter incassering uit handen heeft gegeven aan de gerechtsdeurwaarder. Daarmee is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de consumenten in die periode in een problematische schuldensituatie verkeerden. Hoewel de commissie begrip heeft voor de moeilijke periode van de consumenten en de oorzaak van de achterstanden, liggen die omstandigheden in hun eigen risicosfeer.

3.10 Verder blijkt uit het dossier dat er sinds 2012 sprake is van een langdurige schuldensituatie, waarbij de schuld nog niet is afgelost en daarom nog geen werkelijke einddatum in het CKI is geregistreerd. Dat zo zijnde heeft de commissie oog voor de inspanningen van de consumenten. Zo zijn zij in 2013 met de deurwaarder een betalingsregeling aangegaan en hebben zij aangegeven de schuld van Hoist in één keer te willen aflossen door verhoging van hun hypothecaire geldlening. De commissie begrijpt dat zij een aanpassing van de BKR-registraties nodig hebben om de benodigde hypotheekverhoging te kunnen realiseren. Hoist houdt vast aan het standpunt dat zij eerst de schuld moeten aflossen voordat de registraties kunnen worden aangepast. Hoewel de commissie inziet dat de consumenten de schuld willen aflossen, ziet zij op dit moment geen aanleiding om hun belang bij verwijdering van de geregistreerde gegevens te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van hun betaalhistorie.

3.11 Daarbij weegt mee dat niet is gebleken dat er aan de zijde van de consumenten sprake is van een schrijnende situatie of objectieve noodzaak. Verder weegt mee dat de schuld rentevrij is; zij betalen dus geen rente over de openstaande schuld en iedere aflossing strekt volledig in mindering op de hoofdsom. De consumenten hebben verklaard dat de schuld thans € 35.242,01 bedraagt en dat zij maandelijks € 300,- aflossen. Het zal dus nog circa 117 maanden duren voordat het doorlopend krediet aan Hoist volledig zal zijn afgelost. De commissie realiseert zich dat dit een lange periode is, maar is tegelijkertijd van oordeel dat dit niet betekent dat de situatie van de consumenten uitzichtloos is. Zij hebben de spreekwoordelijke ‘stip op de horizon’. Daarnaast kunnen zij maandelijks boetevrij meer aflossen indien zij daartoe in staat zijn.

3.12 Uit de overgelegde stukken blijkt dat consument 1 een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd heeft en consument 2 sinds 2023 een WIA-uitkering ontvangt. Hoewel het inkomen van consument 2 als gevolg van arbeidsongeschiktheid is gedaald, komen zij de betalingsregeling correct na en hebben zij deze op eigen initiatief verhoogd. Verder is niet gebleken dat zij thans nieuwe betalingsachterstanden hebben of opnieuw in een problematische schuldensituatie verkeren. Ook is de door Hoist geplaatste BKR-registratie de enige registratie in het CKI. Dit alles brengt de commissie tot de conclusie dat de huidige financiële situatie van de consumenten op zich stabiel is.

3.13 Hoewel de commissie ziet dat de consumenten financieel stabiel zijn en hun belang om de hypotheek te verhogen om daarmee het krediet af te lossen begrijpelijk vindt, weegt dit belang alles overziend niet op tegen het zwaardere belang van Hoist. Dit betekent dat Hoist de registraties niet hoeft te verwijderen en de vordering zal 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