Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0242

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	10 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument maakt bezwaar tegen de door Hoist geplaatste BKR-registraties (een AHA2-codering). De consument stelt dat de BKR-registraties disproportioneel zijn en verzoekt om verwijdering dan wel aanpassing van de BKR-registraties. 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 komt mede doordat de commissie niet is gebleken dat er op dit moment sprake is van een noodzakelijk belang, de schuld nog niet is afgelost en voor de commissie niet is komen vast te staan dat de financiële situatie van de consument thans structureel stabiel is. De vorderingen worden 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 bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In januari 2019 heeft de consument bij Santander Consumer Finance Benelux B.V. (hierna: Santander), een rechtsvoorganger van Hoist, een overeenkomst ‘Doorlopend Krediet (Verkoop op afstand)’ afgesloten met een kredietlimiet van € 9.999,- (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 Vrijwel onmiddellijk na totstandkoming van het krediet zijn er betalingsproblemen ontstaan. Zo werden automatische incasso's herhaaldelijk gestorneerd, maandtermijnen bleven uit en achterstanden liepen op. Santander heeft gedurende meerdere jaren zowel ingebreke-stellingen, aanmaningen, waarschuwingen voor een BKR-melding als aankondigingen van opeising aan de consument verzonden.

2.3 Op 13 maart 2020 heeft Santander een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Nadat de consument de achterstand heeft hersteld heeft Santander op 13 oktober 2020 een herstelcode H in het CKI laten registreren. Hierna zijn er opnieuw achterstanden ontstaan en heeft Santander op 14 januari 2021 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Bij brief van 26 januari 2021 heeft Santander de consument geïnformeerd dat bij uitblijven van betaling Santander de vordering zal overdragen aan een incassobureau of een deurwaarder zal inschakelen. Omdat de vordering niet werd voldaan heeft Santander de gehele vordering opgeëist en op 11 februari 2021 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren.

2.4 Bij brief van 15 maart 2022 heeft Hoist de consument geïnformeerd dat Santander per 10 december 2021 de vordering heeft overgedragen aan Hoist.

2.5 In mei 2025 heeft de consument Hoist verzocht om de AHA2-codering (hierna: BKR-registraties) uit het CKI te laten verwijderen, dit verzoek is afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend. De vordering is nog steeds niet voldaan.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de BKR-registraties in het CKI en vordert dat Hoist de BKR-registraties laat verwijderen of laat aanpassen. De consument voert daartoe het volgende aan.

2.7 De achterstanden zijn ontstaan door een samenloop van omstandigheden. In 2018 werkte de consument in het familiebedrijf. Door een onverwachte sluiting van het familiebedrijf in 2019 kwam de consument zonder werk te zitten. Plotseling baanverlies, vertraging bij het ontvangen van een WW-uitkering, de coronacrisis, regelmatig loonbeslag, zwangerschap met mentale- en fysieke klachten en een onzekere periode over huisvesting, hebben uiteindelijk tot de betalingsproblemen geleid. Om uit deze problematische situatie te komen is de consument aan haar toekomst gaan werken. Momenteel volgt zij de opleiding WFT Inkomen. Sinds 1 augustus 2025 is zij in dienst bij haar huidige werkgever met een jaar-contract en uitzicht op een vast dienstverband.

Zij beschikt over een stabiel inkomen, toereikend om haar vaste lasten af te lossen. De schulden die nog openstaan lost zij netjes af binnen haar financiële mogelijkheden en zij voorkomt nieuwe achterstanden. De passiviteit van Santander en later Hoist ervaart de consument als buitengewoon frustrerend en onbehoorlijk, mede gelet op de impact die de BKR-registraties op haar en haar toekomstplannen hebben.

2.8 De consument heeft de wens haar dochter een (financieel) stabiel en veilig thuis te bieden. Daar hoort volgens de consument ook de aankoop van een woning bij. De BKR-registraties belemmeren de consument echter bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Ook bij de aanvraag van andere financiële producten wordt de consument door de BKR-registraties belemmerd. De BKR-registraties zijn disproportioneel en niet langer representatief voor haar huidige situatie.

2.9 Sinds 2019 heeft de consument op verschillende manieren geprobeerd in contact te komen met Santander, met het doel om duidelijkheid te krijgen over de vordering en de mogelijkheid te krijgen om een betalingsregeling te treffen. Op geen van haar verzoeken via welk kanaal dan ook, is door Santander inhoudelijk gereageerd. Door het uitblijven van een reactie is haar feitelijk de mogelijkheid ontnomen om de BKR-registraties te bespreken en actief aan te sturen op het aflossen van de schuld of om een betalingsregeling te treffen.

2.10 De consument stelt dat, doordat Santander de afgelopen vijf jaar geen rechtsgeldige stuitingshandeling heeft verricht, de vordering op grond van artikel 3:307 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) is verjaard. Omdat de vordering niet meer afdwingbaar is, vervalt volgens de consument hiermee ook het belang van de BKR-registraties. Door het niet verwijderen van de BKR-registraties handelt Santander in strijd met de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit onder de AVG (artikel 6 lid 1 sub f).

Het verweer

2.11 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 Hoist de BKR-registraties vroegtijdig moet laten verwijderen, dan wel moet laten aanpassen. De commissie oordeelt dat Hoist dit niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

3.2 De commissie stelt vast dat de consument de juistheid van de BKR-registraties niet bestrijdt, maar dat zij vindt dat het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties niet zwaarder weegt dan haar belang bij verwijdering ervan.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek 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 verwerkings-verantwoordelijke. 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. 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 2.7 tot en met 2.10 vermeld.

3.8 Hoist voert - samengevat - het volgende aan. Hoist betwist de stelling van de consument dat Hoist gedurende vijf jaar geen contact zou hebben opgenomen en de vordering is verjaard. Hoist geeft aan dat zij meerdere jaren regelmatig via verschillende kanalen contact heeft gezocht met de consument en haar passend heeft geïnformeerd.

---

[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.

Wat betreft de stelling over verjaring geeft Hoist aan voldoende handelingen te hebben verricht om de vordering te stuiten. Dit blijkt met name uit de ingebrekestellingen van maart 2020 en januari 2021, de sommaties van eind 2020 en de definitieve opeisingsbrief. De verwijzing van de consument naar artikel 3:307 BW mist hierdoor feitelijke en juridische grondslag.

3.9 Verder voert Hoist aan dat de woonwens van de consument en de belemmering die de consument ondervindt bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening geen uitzonderlijke omstandigheden vormen die verwijdering van een juiste registratie kunnen rechtvaardigen. Het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en een reëel beeld te geven van de betaalhistorie van de consument. De consument heeft gedurende een lange periode wanbetaling vertoond. Verder blijkt nergens uit de stukken dat sprake is van een acute of uitzonderlijke noodsituatie. Bovendien dient te worden benadrukt dat de vordering nog niet is voldaan en de bewaartermijn van vijf jaar nog niet is aangevangen. Het beroep van de consument op artikel 6 lid 1 sub f AVG slaagt evenmin. Hoist heeft een gerechtvaardigd belang bij verwerking van de kredietgegevens, gelegen in het informeren van krediet-verstrekkers en het bevorderen van verantwoord kredietgebruik. Zolang de schuld opeisbaar is en niet is afgelost, bestaat er een legitiem en actueel belang bij handhaving van de BKR-registraties. Dit belang weegt in dit geval zwaarder dan het individuele belang van de consument bij verwijdering, aldus Hoist.

Is er sprake van verjaring van de vordering?

3.10 De commissie gaat niet mee in de stelling van de consument dat de vordering is verjaard en dat de BKR-registraties hierdoor niet gerechtvaardigd zijn. Een vordering kan verjaren door het verstrijken van tijd. Dit wil zeggen als Hoist als schuldeiser gedurende een lange periode de vordering niet in leven houdt oftewel stuit door bijvoorbeeld aanmaningsbrieven of opeisingen (zogenoemde stuitingshandelingen) te sturen aan de consument als schuldenaar.[3] Als er voldoende tijd is verstreken en een beroep op verjaring wordt gedaan, dan kan dit ervoor zorgen dat de vordering niet meer in rechte kan worden afgedwongen. De verjaringstermijn bedraagt in dit geval vijf jaar.[4] Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de door Hoist ingediende stukken dat Hoist voldoende stuitingshandelingen heeft verricht en de vordering rechtens afdwingbaar is. Ook heeft Hoist met de door haar de ingediende stukken, voldoende aangetoond dat Hoist regelmatig contactpogingen heeft ondernomen en de consument heeft geïnformeerd over de achterstanden bij de vordering. Dit blijkt ook uit de door de consument ingediende stukken waarin zij bevestigt sporadisch een automatisch betaalverzoek per e-mail van Hoist te hebben ontvangen, waarop zij inhoudelijk heeft gereageerd.

[3] Artikel 3:325 lid 2 BW.
[4] Artikel 3:307 lid 1 BW.

Ook blijkt uit de ingediende stukken dat de consument Hoist heeft verzocht verdere incassomaatregelen te stoppen, de commissie maakt hieruit op dat de consument correspondentie omtrent de incassomaatregelen heeft ontvangen en er contact is geweest tussen Hoist en de consument.

Afweging van de wederzijdse belangen

3.11 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. Dit oordeel wordt als volgt toegelicht.

3.12 De commissie is zich ervan bewust dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in een problematische (schulden)situatie is gekomen, echter dit is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. De commissie waardeert de inspanningen die de consument heeft verricht om haar betalingsproblemen op te lossen en aan een betere toekomst te werken. Maar daar staat tegenover dat de consument meerdere keren haar betalingsverplichtingen niet is nagekomen en zowel Santander als Hoist vele inspanningen hebben moeten verrichten om de vordering te kunnen incasseren.

3.13 Voor het verwijderen van de BKR-registraties is het onder meer van belang vast te stellen dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Op dit moment is daar naar het oordeel van de commissie geen sprake van. Van groot belang is dat de schuld aan Hoist nog steeds niet is voldaan. Daarbij speelt ook een rol dat de consument – zoals dit door haar is aangevoerd – nog andere openstaande schulden heeft. Uit de loonstroken, die de consument heeft ingebracht, blijkt dat de consument een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd heeft. Van een vast dienstverband is (nog) geen sprake. Verder valt uit de ingebrachte stukken niet af te leiden of er sprake is van enig spaarvermogen om financiële tegenvallers op te vangen.

3.14 Volgens de commissie heeft de consument onvoldoende aangetoond dat er sprake is van urgente of noodzakelijke omstandigheden om een woning aan te kopen. Uit de stukken volgt niet dat de consument op korte termijn zonder huisvesting komt te zitten of dat haar huidige woonsituatie onveilig of onhoudbaar is. Het enkel hebben van een wens om een woning aan te kopen is niet voldoende om de negatieve BKR-registraties te verwijderen.

3.15 De commissie realiseert zich dat de consument graag een hypothecaire geldlening wil verkrijgen om een woning aan te kopen en haar dochter een stabiel en veilig thuis te bieden. Maar kredietverstrekkers hebben er ook belang bij dat zij de betaalhistorie van de consument kennen en kunnen betrekken in hun overweging al dan niet een krediet te verstekken. De commissie acht het van groot belang dat op dit moment de vordering nog niet is voldaan en er nog geen einddatum in het CKI van BKR is geregistreerd.

De consument zal eerst moeten aflossen of een regeling tegen finale kwijting dienen te treffen, waarna Hoist een werkelijke einddatum kan laten registreren en de bewaartermijn van vijf jaar zal gaan lopen. Indien vervolgens een langere periode na het ingaan van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, zij een noodzakelijk belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties en er geen nieuwe problematische schulden zijn, kan de consument natuurlijk een nieuw verzoek tot verwijdering bij Hoist indienen.

3.16 Gelet op bovenstaande is de commissie van oordeel dat het 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. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering dan wel aanpassing van de vordering van de BKR-registraties dan ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 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.

(...)