Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0353

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

Datum uitspraak	14 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (een A2 -codering met een werkelijke einddatum van 31 januari 2025) die op haar naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken, er geen urgent belang is en voor de commissie niet is komen vast te staan dat op dit moment de financiële situatie van de consument structureel financieel stabiel is. De commissie wijst de vordering af.

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 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 november 2011 heeft de consument met Santander Consumer Finance Benelux B.V. (hierna: Santander), een rechtsvoorganger van Hoist, een doorlopend krediet afgesloten (hierna: het krediet) met een kredietlimiet van € 10.300,-. De consument was verplicht maandelijks telkens uiterlijk op de eerste van elke maand ten minste 1,50% van de kredietlimiet, met een minimumbedrag van € 45,- aan Santander te voldoen. Dit bedrag is samengesteld uit aflossing van het krediet en de maandrente.

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

2.2 Vanaf juni 2012 zijn er problemen ontstaan met de betaling van de verschuldigde maandtermijnen. De maandtermijnen werden niet of niet tijdig voldaan en er vonden herhaaldelijk storneringen van automatische incasso's plaats. In de jaren die volgden heeft Santander intensief contact onderhouden met de consument. Santander heeft meerdere ingebrekestellingen verstuurd en heeft de consument herhaaldelijk gewezen op de mogelijke gevolgen voor een BKR-registratie. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft Santander op 2 maart 2018 de achterstand bij BKR gemeld en een code A in het CKI laten registreren. Omdat de consument ook hierna haar betalingsverplichtingen niet is nagekomen, heeft Santander in mei 2018 de vordering opgeëist en op 17 mei 2018 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren. Op 18 mei 2018 heeft Santander de consument geïnformeerd dat Santander heeft besloten het krediet te beëindigen en het uitstaande krediet (€ 6.111,97) te verkopen aan Hoist. Op 31 januari 2025 heeft de consument de vordering geheel voldaan en heeft Hoist per diezelfde datum een werkelijke einddatum (31 januari 2025) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

De klacht en vordering

2.3 De consument klaagt over de BKR-registraties in het CKI en vordert verwijdering daarvan. Zij voert daartoe het volgende aan.

2.4 In het verleden heeft de consument een doorlopend krediet afgesloten voor de aanschaf van een auto. Deze auto had zij nodig om veilig naar haar werk te kunnen rijden, ook tijdens haar nachtdiensten. In het begin betaalde zij alleen rente en loste zij niets af. Door het beëindigen van een eigen zaak en de financiële problemen daaromheen, heeft zij in die tijd geen spaargeld kunnen opbouwen. In de periode daarna is haar partner een eigen onderneming gestart. Dat bracht soms geen of wisselende inkomsten binnen, waardoor de consument niet altijd aan haar betalingsverplichtingen heeft voldaan. Nadat een incassobureau het incasseren van de vordering had overgenomen, was het voordeel voor de consument dat zij naast de rente het gehele bedrag kon gaan aflossen. In januari 2025 heeft zij de gehele schuld afgelost aan Hoist.

2.5 De consument geeft aan financieel stabiel en schuldenvrij te zijn. Zij en haar partner hebben al ruim zes jaar een vast dienstverband en een goed salaris. De consument geeft verder aan over voldoende financiële draagkracht te beschikken. De consument en haar partner verdienen samen ongeveer € 5.500,- en hun vaste lasten bedragen rond de € 1.700,-. Met een verhoging van haar hypothecaire geldlening zou daar ongeveer € 300,- aan vaste lasten bijkomen.

De consument en haar partner beschikken over spaargeld en hebben weinig uitgaven. Zij kunnen met gemak de verhoging van een nieuwe hypothecaire geldlening dragen.

2.6 De consument wil graag een hogere hypothecaire geldlening ten behoeve van de financiering van de verduurzaming en noodzakelijke verbouwing van de woning (een nieuw dak, isoleren van de woning, kunststof kozijnen, dubbel glas, etc.). Als de verbouwing nog vier jaar wordt uitgesteld, zal de staat van de woning alleen maar verslechteren wat uiteindelijk tot meer kosten zal leiden. De BKR-registraties belemmeren de consument echter bij het verkrijgen van een nieuwe hypothecaire geldlening.

2.7 De consument erkent dat zij zich niet altijd heeft gehouden aan haar betalings-verplichtingen, maar desondanks vindt zij dat zij een nieuwe kans verdient. Destijds heeft zij geweigerd om een beroep te doen op schuldhulpverlening, omdat zij alles zelf netjes wilde oplossen. De consument geeft aan dat ook haar partner door de BKR-registraties wordt benadeeld. De woning staat op naam van haar partner, maar door de BKR-registraties kan hij geen hypothecaire geldlening aanvragen. Tevens wil de consument bij een nieuwe hypotheekaanvraag de woning op beide namen laten zetten. Ook dit is door de BKR-registraties nu niet mogelijk.

2.8 De consument stelt dat zij emotioneel schade ondervindt, omdat zij geen hogere hypothecaire geldlening kan afsluiten voor de nodige verbouwingen. Het zijn noodzakelijke werkzaamheden die moeten plaatsvinden en de bedragen zijn te groot om dit zelf eerst te betalen.

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 In deze zaak gaat het om de vraag of Hoist de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door Hoist terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties moeten worden verwijderd, omdat zij hier een zwaarwegend belang bij heeft. De commissie komt tot het oordeel dat Hoist de BKR-registraties niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader van de belangenafweging

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. 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 belangen van de consument bij verwijdering van de BKR-registraties zijn weergegeven onder 2.4 tot en met 2.8.

3.8 Hoist voert – samengevat – aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van consumenten tegen overkreditering en tot waarborging van een verantwoord en transparant kredietstelsel. Hoewel Hoist de persoonlijke wensen van de consument begrijpt, is Hoist van mening dat dit belang niet zonder meer kan prevaleren boven het algemene belang dat het BKR-stelsel dient.

---

[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.

De achterstanden zijn al kort na het sluiten van het krediet ontstaan en de betalingsproblemen hebben vervolgens gedurende vele jaren voortgeduurd. Het langdurige betaalverzuim ligt volledig binnen de risicosfeer van de consument. De schuld is pas in 2025 volledig voldaan en vanaf dat moment is de bewaartermijn pas gaan lopen. Ook dat weegt voor Hoist mee in de belangenafweging.

3.9 Verder voert Hoist aan dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat uitsluitend deze BKR-registraties hebben geleid tot een afwijzing van een financieringsaanvraag. Daarnaast heeft zij geen inzicht gegeven in het benodigde leenbedrag en eigen financiële middelen. Niet blijkt of de consument heeft gekeken naar alternatieve financieringsmogelijkheden. Daarnaast heeft de consument geen zwaarwegende omstandigheden naar voren gebracht die op dit moment verwijdering of aanpassing van de BKR-registraties zouden kunnen rechtvaardigen. De enkele wens tot woningverbetering vormt naar vaste lijn in de jurisprudentie geen uitzonderingsgrond.

3.10 Wat betreft de vermeende schade die de consument stelt te hebben geleden, voert Hoist aan dat deze schade op geen enkele wijze is onderbouwd en ieder causaal verband tussen de rechtmatige BKR-registraties en de door de consument gestelde hinder ontbreekt. Voor zover al sprake is van ongemak, vloeit dit voort uit het eigen betalingsverleden van de consument en niet uit enig onrechtmatig handelen van Hoist.

3.11 Gelet op al het voorgaande acht Hoist dat de BKR-registraties rechtmatig tot stand zijn gekomen. De door de consument aangevoerde belangen zijn onvoldoende zwaarwegend en de gestelde schade is noch onderbouwd noch causaal verbonden aan enig handelen van Hoist. De BKR-registraties dienen dan ook te worden gehandhaafd, aldus Hoist.

Afweging van de wederzijdse belangen.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de BKR-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. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.13 In het voordeel van de consument spreekt dat zij zich uiteindelijk heeft ingespannen om haar schuldenproblematiek zelf op te lossen. Dit doet echter niet af aan het feit dat er sprake was van een langdurige schuldensituatie en Hoist de vordering uiteindelijk heeft moeten overdragen aan een incassobureau.

3.14 De commissie is van oordeel dat de consument langer dient te worden beschermd tegen overkreditering. Hoewel de financiële situatie van de consument is verbeterd, is het de commissie niet gebleken dat de consument op dit moment in een (structureel) stabiele financiële situatie verkeert. Weliswaar beschikt zij al een aantal jaren over een vast dienstverband en is zij schuldenvrij, maar de commissie heeft niet kunnen vaststellen dat zij beschikt over spaargeld om financiële tegenslagen op te kunnen vangen. Daarbij is van belang dat de consument de laatste betaling pas zeer recent, in januari 2025, heeft voldaan.

Hoe zeer de commissie ook begrip heeft voor de huidige situatie van de consument, het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. Van de bewaartermijn is nog geen anderhalf jaar verstreken. 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 Verder oordeelt de commissie dat de consument onvoldoende heeft aangetoond dat de verduurzaming en renovatie van de woning op dit moment een zodanig zwaarwegend belang is dat dit verwijdering van de BKR-registraties rechtvaardigt. Voor de commissie is niet komen vast te staan dat de huidige woonsituatie voor de consument onhoudbaar is en zij niet kan wachten totdat een langere periode van de bewaartermijn is verstreken. Daarbij is ook onvoldoende aangetoond dat de financiering van de gewenste verduurzaming niet kan alleen op het inkomen van de partner van de consument.

3.16 De commissie heeft begrip voor de stelling van de consument dat zij emotioneel veel last ondervindt door het niet kunnen afsluiten van een hypothecaire geldlening voor het renoveren van de woning. Maar naar het oordeel van de commissie is het belang van de consument op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. Potentiële 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. Dit betekent dat de belangenafweging uitvalt in het nadeel van de consument en dat Hoist de BKR-registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af, waarbij de commissie meegeeft dat het de consument vrij staat om te zijner tijd Hoist andermaal te benaderen. De commissie voegt hieraan toe dat het niet uitgesloten is dat Hoist een andere afweging maakt als er een langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen (nog steeds) financieel stabiel te zijn, er geen verdere schulden bestaan en een noodzakelijk belang te hebben bij verwijdering van de BKR-registraties.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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.

(...)