

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1044

(mr. A. van Putten, voorzitter, mr. D. Hellegers, mr. R. Verdaas, leden en mr. J.T. Lo-Ning-Hing, secretaris)

Datum uitspraak	15 oktober 2026
Klacht van	De heer [naam 1], consument 1, en mevrouw [naam 2], consument 2, verder tezamen te noemen de consumenten
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 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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2026. Op de hoorzitting was de consument 1 aanwezig. Namens Hoist waren aanwezig: de heer mr. [naam 3] en de heer mr. [naam 4].
- 1.3 De consumenten en Hoist hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In 2014 ontstond een betalingsachterstand op een krediet dat de consumenten hadden afgesloten bij de rechtsvoorganger van Hoist. Nadat de vordering in 2015 was opgeëist en aan Hoist was overgedragen, zijn partijen in 2018 een betalingsregeling overeengekomen. Uiteindelijk hebben de consumenten een regeling tegen finale kwijting getroffen en betaald. Vervolgens zijn in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR een werkelijke einddatum van 6 september 2024 en een bijzonderheidscode 3 (afboeking) met dezelfde datum geregistreerd. De eerder door Hoist geplaatste A- en 2-coderingen zijn verwijderd, zodat alleen bijzonderheidscode 3 resteert (hierna: de codering). De consumenten vorderen verwijdering van deze codering, omdat hun financiële situatie inmiddels geruime tijd stabiel is en zij aanvullende hypothecaire financiering willen verkrijgen voor noodzakelijke renovatie-werkzaamheden aan hun keuken en badkamer. De vordering wordt toegewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 Tussen partijen staat de technische juistheid van de bijzonderheidscode 3 (hierna: *de codering*) niet ter discussie. De consumenten verzoeken de commissie uitsluitend te beoordelen of de codering, na afweging van de wederzijdse belangen, dient te worden verwijderd.

De commissie moet een belangenafweging maken

- 3.2 De codering die op naam van de consumenten staat geregistreerd, is op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) een verwerking van persoonsgegevens.¹ Hoist is in dit verband de verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is onder meer rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer, kort gezegd, de belangen van de betrokkenen (in dit geval de consumenten) zwaarder wegen dan die belangen.² De rechtmatigheid van de codering op naam van de consumenten berust op deze grondslag (*'gerechtvaardigd belang'*).³

- 3.3 De Hoge Raad heeft bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.⁴ De consumenten hebben te allen tijde het recht om vanwege met hun specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen deze verwerking van hun persoonsgegevens. Als Hoist dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aantoont die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de consumenten, kan de codering in stand blijven.⁵ Als het bezwaar van de betrokkenen slaagt, dan hebben zij het recht dat hun persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.⁶

De belangenafweging valt uit in het voordeel van de consumenten

- 3.4 De commissie is van oordeel dat het belang van Hoist bij handhaving van de codering in dit geval niet langer zwaarder weegt dan het belang van de consumenten bij verwijdering daarvan. De commissie licht dit hierna toe.
- 3.5 De consumenten hebben toegelicht dat de financiële problemen zijn ontstaan in 2014 nadat consument 2 haar baan verloor en haar WW-uitkering eindigde. Daardoor moest het gezin gedurende langere tijd rondkomen van alleen het inkomen van consument 1.

¹ Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 AVG.

² Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.

³ Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁵ Artikel 21 lid 1 AVG.

⁶ Artikel 17 lid 1 en onder c AVG.

De commissie acht voldoende aannemelijk dat de betalingsproblemen voornamelijk het gevolg waren van financiële tegenslag en niet van financieel onverantwoord gedrag of een structurele onwil om aan betalingsverplichtingen te voldoen.

- 3.6 Daarbij weegt mee dat de consumenten na een door hen gestart minnelijk schuldhulptraject in Rotterdam, dat zonder resultaat eindigde omdat niet alle schuldeisers wilden meewerken, zelf in 2018 het initiatief hebben genomen om een betalingsregeling te treffen en later om hun betalingsregeling te verhogen. Aanvankelijk werd € 50,- per maand betaald. Nadat hun financiële situatie verbeterde, hebben de consumenten het maandelijks bedrag verhoogd naar € 400,-. De commissie stelt vast dat de regeling jarenlang correct is nagekomen totdat de schuld in september 2024 tegen finale kwijting werd afgewikkeld. Dit laat zien dat de consumenten verantwoordelijkheid hebben genomen voor het aflossen van hun schuld en wijst op een positieve betalingsmoraal.
- 3.7 Daarnaast kent de commissie gewicht toe aan de huidige financiële situatie van de consumenten. Uit de overgelegde inkomensgegevens blijkt dat beide consumenten beschikken over een vast dienstverband. Verder blijkt uit de stukken dat geen sprake meer is van problematische schulden en dat naast de registratie van Hoist geen andere negatieve BKR-registraties aanwezig zijn. Ook beschikken de consumenten over een spaarsaldo van ruim € 13.000,-. De commissie acht de consumenten daarom financieel stabiel. Tegen deze achtergrond acht de commissie het risico op nieuwe betalingsproblemen beperkt.
- 3.8 De consumenten hebben voldoende aannemelijk gemaakt dat de codering hen belemmert bij het verkrijgen van aanvullende hypothecaire financiering. Dat blijkt uit de overgelegde afwijzingen van hypotheekverstrekkers, waaruit volgt dat de codering een belemmerende rol speelt bij de beoordeling van hun financieringsaanvragen. De consumenten hebben toegelicht dat zij deze financiering willen gebruiken voor renovatie van de keuken en badkamer met ernstig achterstallig onderhoud. De woning is sinds 2003 niet meer gerenoveerd. De werkzaamheden houden verband met de leefbaarheid van de woning en de gezondheid van het gezin. Een van de gebreken betreft een defecte afzuiginstallatie, waardoor schimmelvorming is ontstaan. De commissie acht op basis van het overgelegde beeldmateriaal voldoende aannemelijk dat sprake is van achterstallig onderhoud, dat bovendien door de schimmelvorming gezondheidsrisico's met zich brengt. Daarbij komt dat niet alleen de consumenten zelf, maar ook hun kinderen door de huidige situatie worden geraakt. De commissie acht dit een zwaarwegend en actueel belang en kent daaraan in de belangenafweging aanzienlijk gewicht toe.
- 3.9 De consumenten hebben ook voldoende aannemelijk gemaakt dat zij een aanvullende hypothecaire financiering kunnen verkrijgen nadat de codering is verwijderd. Beide consumenten beschikken over een vaste baan met een goed inkomen. Daarnaast hebben zij aangetoond dat de woning een aanzienlijke overwaarde heeft.

- 3.10 De commissie heeft ook de door Hoist gegeven onderbouwing van haar standpunt meegewogen. Hoist heeft onder meer aangevoerd dat sprake is geweest van een langdurige betalingsachterstand, dat uiteindelijk een bedrag van ruim € 18.500,- is afgeboekt, dat de codering ziet op de wijze waarop de schuld is afgewikkeld en dat een verzoek tot verwijdering van de codering te vroeg komt, nu pas ongeveer twee jaar van de bewaartermijn is verstreken. Hoewel de commissie onderkent dat sprake is geweest van een substantiële restschuld die pas in september 2024 tegen finale kwijting is afgewikkeld, acht zij deze omstandigheden in dit geval niet doorslaggevend. Daartegenover staan de positieve betalingsmoraal van de consumenten, hun huidige financiële stabiliteit, de aanzienlijke overwaarde op hun woning, het aanzienlijke tijdsverloop sinds het ontstaan van de betalingsproblemen en het zwaarwegende actuele gezondheidsbelang van de consumenten en hun kinderen.
- 3.11 De belangenafweging valt gezien het voorgaande uit in het voordeel van de consumenten. Hoist heeft onvoldoende aangetoond dat haar belangen in de gegeven omstandigheden op dit moment nog zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering van de codering. De commissie is daarom van oordeel dat Hoist de codering moet laten verwijderen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist de codering op naam van de consumenten laat verwijderen uit het CKI van Stichting BKR binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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