Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0167

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

Datum uitspraak	18 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

BKR-registraties. De consument klaagt over de door de rechtsvoorganger van Hoist geplaatste BKR-registraties (A/2). De consument vindt dat deze registraties op grond van een belangenafweging moeten worden verwijderd. De commissie is na afweging van de wederzijdse belangen van oordeel dat het belang bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De redenen hiervoor zijn onder meer de langdurige invorderingsperiode, het feit dat van de bewaartermijn nog geen jaar is verstreken en van een structureel stabiele financiële situatie onvoldoende is gebleken. Bovendien wordt het belang onvoldoende zwaarwegend geacht. De vordering van de consument 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 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 Hoist heeft 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 en zijn toenmalige echtgenote hebben in 2011 een doorlopend krediet (hierna: het krediet) afgesloten voor een totaalbedrag van € 30.000,- bij de rechts-voorganger van Hoist. De maandtermijn bedroeg € 300,-.

2.2 Nadat de in 2013 ontstane betalingsachterstanden niet werden ingelopen en betalingsregelingen niet werden nagekomen, heeft de rechtsvoorganger van Hoist in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het Bureau Krediet Registratie (BKR) op 16 december 2014 een achterstandscode (A) laten registreren en op 11 april 2015 een opeisingscode (2).

2.3 In 2015 is de vordering op de consument ter incasso aan een deurwaarder overgedragen en is een betalingsregeling afgesproken. Op 10 maart 2025 is de vordering helemaal afbetaald. Deze datum heeft Hoist als werkelijke einddatum in het CKI laten opnemen.

2.4 Op 30 april 2025 heeft de consument Hoist verzocht de BKR-registraties (A/2) te laten verwijderen. Hoist heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt erover dat Hoist zijn verzoek om de BKR-registraties (A/2; hierna: de registraties) te verwijderen, heeft afgewezen. De consument vindt dit niet terecht. De consument stelt belang te hebben bij het verwijderen van de registraties. Hij heeft dit belang met de volgende argumenten onderbouwd.

2.6 Destijds heeft de toenmalige echtgenote van de consument buiten zijn medeweten om een lening afgesloten. Dit staat ook in de door de consument zelf opgestelde verklaring die hij in de procedure heeft ingebracht. In 2011 is die toenmalige lening overgesloten en is het krediet bij de rechtsvoorganger van Hoist afgesloten. De achterstanden in de maandtermijnen ontstonden toen in 2013 een tweeling werd geboren waardoor de vaste lasten stegen. De consument kon als enig kostwinner die termijnen niet meer betalen. De in 2013 en in 2014 getroffen betalingsregelingen kon de consument niet nakomen. Na de echtscheiding in 2015 heeft hij besloten de regie over alle openstaande schulden op zich te nemen. Hij heeft toen met Hoist een betalingsregeling afgesproken en is die nagekomen. De consument vindt dat in zijn voordeel moet meewegen dat hij in 2015 geen beroep heeft gedaan op de Wsnp[1], waarbij niet de hele vordering zou zijn afbetaald. Door geen beroep te doen op de Wsnp is de schuld inmiddels helemaal voldaan. Dit gegeven moet in de belangenafweging in het voordeel van de consument uitvallen, zijn betalingsmoraal moet worden beloond.

2.7 De huidige financiële situatie van de consument is niet meer te vergelijken met die van destijds. Na vele jaren bij één en dezelfde organisatie gewerkt te hebben, is hij sinds 1 januari 2025 in dienst bij de overheid, hij heeft een goed inkomen. De consument merkt verder op dat hij zijn werk naar behoren verricht en verwacht dat hem in januari 2026 een contract voor onbepaalde tijd wordt aangeboden.

[1] Wsnp: Wet schuldsanering natuurlijke personen.

2.8 Uit de overgelegde rekeningafschriften is af te leiden dat hij zijn vaste lasten betaalt, hij is schuldenvrij. Daarbij brengt de consument naar voren dat zijn potentiële kredietverstrekkers meer dan elf jaar zijn gewaarschuwd voor zijn betaalhistorie.

2.9 De consument beschikt niet meer over de spaarbuffer van ongeveer € 9.300,- die hij tot 2025 had opgebouwd. De consument heeft zijn spaarbuffer deels ingezet voor de aankoop van een andere auto. Zijn oude auto is afgevoerd naar de sloop en voor zijn werk heeft hij een auto nodig. Na de aankoop van zijn huidige auto begin augustus 2025 was een reparatie noodzakelijk. De aanschafprijs van de auto (€ 3.950,-) en de kosten van de reparatie (€ 1.323,80) heeft de consument van zijn spaargeld betaald. De consument verwacht nog meer kosten voor deze auto te moeten maken. Het is hierom dat hij zich genoodzaakt ziet om een meer betrouwbare auto te kopen maar daarvoor moet hij een krediet afsluiten.

2.10 Het resterende spaargeld heeft de consument gebruikt voor vakantie met zijn huidige partner. In een door de consument zelf opgestelde verklaring staat dat vanaf 2023 verschillende familieleden zijn overleden en een vakantie is geboekt voor mentale en lichamelijke rust.

2.11 Het afsluiten van een krediet om een vervangende auto aan te schaffen lukt vanwege de registraties niet. Diverse kredietverstrekkers hebben dit aan hem laten weten. Dit terwijl hij de lasten van een krediet wel kan dragen, aldus de consument.

Het verweer

2.12 Hoist heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Het gaat in dit geval om de vraag of Hoist de registraties moet laten verwijderen uit het CKI van het BKR. De commissie stelt vast dat de consument de juistheid van de registraties niet bestrijdt maar hij vindt dat het belang van Hoist bij handhaving van de registraties niet zwaarder weegt dan zijn belang bij verwijdering ervan.

3.2 De commissie is van oordeel dat Hoist niet gehouden is om de registraties te verwijderen en licht dit oordeel hieronder toe.

Toetsingskader

3.3 Hoist is aangesloten bij het BKR. De rechten en verplichtingen die gelden tussen Hoist en het BKR worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI. De registraties houden een verwerking van persoonsgegevens in als bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (hierna: AVG).

De vordering van de consument moet dus onder meer worden beoordeeld op grond van de bepalingen van het Algemeen Reglement CKI en de AVG. De commissie neemt daarbij het volgende als uitgangspunt.

3.4 De rechtmatigheid van de registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG.[2] Dat wil zeggen dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke, in dit geval Hoist, of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de belangen van de betrokkene, in dit geval de consument, zwaarder wegen dan die belangen. De consument heeft te allen tijde het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen. De verwerkingsverantwoordelijke moet de verwerking van de persoonsgegevens vervolgens staken, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene zoals genoemd in artikel 21 AVG.

3.5 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds het belang van Hoist bij het handhaven van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij het verwijderen daarvan.

Belangenafweging

3.6 Naar het oordeel van de commissie is sprake van een dwingend gerechtvaardigd belang van Hoist bij handhaving van de registraties, dat op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering ervan. Daarbij is het volgende relevant.

3.7 De registraties zijn ontstaan doordat de consument in 2013 niet meer in staat was om aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. De commissie begrijpt dat de consument mede als gevolg van persoonlijke omstandigheden in een problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Dergelijke omstandigheden kunnen echter niet Hoist worden aangerekend omdat die omstandigheden persoonlijk van aard zijn en daarmee voor rekening en risico van de consument komen.

3.8 Voor het verwijderen van de registraties is het van belang vast te stellen dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Op dit moment is dit door de commissie niet vast te stellen, de redenen hiervoor zijn als volgt. De consument heeft – zoals dit door hem is aangevoerd – niet alleen met een schuld aan Hoist te maken gehad maar met meer schuldeisers. Naar de commissie begrijpt kwam de consument zelfs in aanmerking voor een Wsnp-traject. Dat de consument hiervoor niet heeft gekozen is op zich positief te noemen. Ook het feit dat de schuld aan Hoist volledig is betaald is positief.

[2] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Maar hier staat tegenover dat de betalingsregeling pas na het inschakelen van een deurwaarder tot stand is gekomen, sprake was van een langdurig incassotraject van twaalf jaar en de aflossing van de schuld pas recent plaatsvond. Gelet op deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat niet is gebleken dat de financiële situatie van de consument structureel stabiel is. Hier komt nog bij dat de commissie van oordeel is dat de consument nog langer beschermd moet worden tegen overkreditering en potentiële kredietverstrekkers nog op de hoogte dienen te zijn van de betaalhistorie van de consument. Er is immers geen spaarbuffer meer en uit de overgelegde rekeningafschriften volgt dat er niet meer wordt gespaard wordt, ondanks dat de consument, zoals hij zelf aanvoerde, vrij van schulden is.

3.9 Hiernaast staat voor de commissie niet vast dat het belang van de consument dusdanig dringend is dat dit een vroegtijdige verwijdering van de registraties op dit moment rechtvaardigt. Allereerst omdat de consument nu over een vervangende auto beschikt. En ook omdat de consument de noodzaak van de aanschaf van een andere auto niet heeft onderbouwd. De enkele stelling van de consument dat hij verwacht voor zijn huidige auto extra kosten te moeten maken, is daartoe onvoldoende.

3.10 De commissie merkt nog op dat de consument door zeer kort na de aanvang van de bewaartermijn om verwijdering van de registraties te verzoeken, onvoldoende besef heeft van de relevantie van de betaalhistorie voor potentiële kredietverstrekkers. Het verzoek tot verwijdering komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. De bewaarperiode van de vijf jaar is er juist voor bedoeld om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. De komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.11 De commissie merkt nog op dat het niet uitgesloten is dat Hoist een andere afweging maakt als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken en de consument dan kan aantonen over een vast dienstverband te beschikken, hij structureel financieel stabiel is, er verder geen (problematische) schulden zij en hij een zwaarwegend belang heeft bij de verwijdering van de registraties.

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