

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0613

(mr. R. imhof, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	30 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitskomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consument maakt bezwaar tegen het handhaven van de negatieve registraties op zijn naam in het CKI van het BKR en vordert verwijdering daarvan. Zijn huidige woonsituatie is van tijdelijke aard. Door de BKR-registratie lukt het hem niet om een geschikte woning te vinden. Hoist heeft vanwege de verjaring van de vordering als werkelijke einddatum 10 februari 2022 geregistreerd in het CKI van het BKR. De commissie is van oordeel dat het belang van Hoist bij het in stand houden van de negatieve registraties in de gegeven omstandigheden niet langer zwaarder weegt dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. De vordering wordt 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 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 consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer [naam].
- 1.3 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.
- 1.4 De consument en Hoist hebben 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 heeft op 30 augustus 2006 een doorlopend krediet afgesloten bij (een voorganger van) Hoist met een limiet van € 15.000,-.

- 2.2 Op 10 juni 2010 is een achterstand ontstaan in het betalen van de maandelijkse termijnen voor het krediet. Vanwege het aanhouden van de achterstand is op 7 oktober 2010 een achterstandscade 'A' geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van het Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR). Per 7 september 2011 is ook een bijzonderheidscode 2 (opeising) geregistreerd in het CKI van het BKR.
- 2.3 De consument heeft op 4 oktober 2012 voor het laatste een betaling verricht aan Hoist. Op 10 februari 2017 heeft een door Hoist ingeschakelde gerechtsdeurwaarder de consument verzocht de openstaande vordering van op dat moment € 21.502,35 te voldoen.
- 2.4 In mei 2023 is de consument geëmigreerd naar Nederland. Op 8 mei 2023 heeft hij jegens Hoist een beroep op verjaring gedaan. Hoist heeft erkend dat de vordering is verjaard op 10 februari 2022, vijf jaar na de laatste betalingsherinnering van 10 februari 2017. Hoist heeft per 10 februari 2022 een bijzonderheidscode 3 en een werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument maakt bezwaar tegen de negatieve registraties op zijn naam en voert daartoe het volgende aan.
- 2.6 De consument is op jonge leeftijd als vluchteling uit Irak naar Nederland gekomen. Hij is daarna gaan werken via een uitzendbureau op oproepbasis, waardoor hij een ontoereikend en instabiel inkomen verkreeg. Om meer financiële ruimte te hebben, is hij het krediet aangegaan. De lasten daarvan heeft hij een tijd lang kunnen dragen, maar in 2010 is dat misgegaan vanwege een periode van werkloosheid. In 2012 is zijn familie vanuit Irak naar Duitsland gevlucht. In het kader van gezinshereniging heeft hij van 2014 tot 2023 in Duitsland gewoond. In die periode is de achterstand op de achtergrond geraakt.
- 2.7 De vordering is per 10 februari 2022 verjaard. Hoist heeft sinds 19 oktober 2010 geen betalingsherinneringen meer aan de consument verstuurd. De consument beschikte tijdens zijn verblijf in Duitsland over een vaste woon- en verblijfplaats waar Hoist hem kon bereiken. Desondanks heeft Hoist geen herinneringen meer gestuurd of pogingen gedaan om tot een betalingsregeling te komen.
- 2.8 De consument werkt in loondienst op basis van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en verdient wekelijks een nettosalaris van tussen de € 500,- en € 700,-. Daarnaast beschikt hij over ruim € 20.000,- aan spaargeld. Hij heeft nooit eerder problematische schulden gehad.
- 2.9 De consument heeft belang bij het verwijderen van de negatieve registraties omdat deze hem belemmeren bij het vinden van woonruimte. Op dit moment woont hij tijdelijk in bij een gezin waar hij een eigen slaapkamer heeft. Dit is slechts een tijdelijke oplossing voor de periode waarin hij geen eigen woonruimte kan krijgen. De consument is actief op zoek gegaan naar een huurwoning.

Hij staat ingeschreven bij diverse woningcorporaties en hij reageert wekelijks op verschillende woningen, maar zonder resultaat. Verhuurmakelaars wijzen zijn aanvragen af vanwege de negatieve registraties.

- 2.10 De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties. Daarnaast vordert hij een vergoeding voor het inschakelen van een professioneel gemachtigde.

Het verweer

- 2.11 Hoist heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Hoist stelt – samengevat – dat sprake is geweest van een patroon van wanbetaling, ondanks herhaalde sommaties en herinneringen. Dat de consument naar Duitsland is verhuisd, ontslaat hem niet van zijn betalingsverplichting. De achterstandsmelding en de bijzonderheidscoderingen zijn dan ook terecht. Registratie bij het BKR vervult een fundamentele maatschappelijke functie. Enerzijds worden natuurlijke personen beschermd tegen overkreditering en anderzijds stelt het kredietverstrekkers in staat een zorgvuldige risicobeoordeling te maken. Dit belang prevaleert volgens Hoist in de gegeven omstandigheden boven het belang van de consument. De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat het voor hem noodzakelijk is om een (koop)woning te verkrijgen. Hij heeft niet inzichtelijk gemaakt waarom het huren van woonruimte geen reële optie is. Verhuurders mogen geen BKR-toets uitvoeren. Daarnaast heeft Hoist tot op heden geen enkele betaling van de consument mogen ontvangen en een substantieel bedrag moeten afboeken. Ook is de financiële stabiliteit van de consument niet overtuigend. De negatieve registraties moeten daarom blijven staan.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Hoist de negatieve registraties op naam van de consument moet verwijderen. De commissie komt op basis van een belangenafweging tot het oordeel dat Hoist de negatieve registraties moet verwijderen. Daarom kan in het midden blijven of de registraties technisch juist zijn. De commissie licht haar oordeel hieronder toe.
- 3.2 De 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 zoals bedoeld in het hiervoor genoemde artikel 4. In artikel 6 lid 1 AVG is bepaald dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan indien ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. Een van die voorwaarden houdt in dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer – kort gezegd – de privacybelangen van de betrokkene (de consument) zwaarder wegen dan die belangen. De rechtmatigheid van de registraties berust op deze grondslag.

- 3.3 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 (artikel 17 lid 1 sub c AVG).
- 3.4 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de registraties en anderzijds het belang van de consument bij verwijdering daarvan.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist onvoldoende gemotiveerd dat het belang bij het in stand houden van de negatieve registraties zwaarder weegt dan de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan. Voor dat oordeel is het volgende van belang.
- 3.6 Hoist heeft weliswaar terecht aangevoerd dat de consument een achterstand heeft laten ontstaan waarvoor hij geen verantwoordelijkheid heeft genomen en dat zij een aanzienlijk bedrag heeft moeten afboeken. Daar staat echter tegenover dat sinds de werkelijke einddatum inmiddels bijna drieënhalve jaar van de totale bewaartermijn van vijf jaar is verstreken. Hierover merkt de commissie op dat partijen het erover eens zijn dat de consument op 8 mei 2023 een geslaagd beroep heeft gedaan op verjaring en dat de vordering van Hoist per 10 februari 2022 is verjaard. Volgens vaste lijn moet een werkelijke einddatum worden geregistreerd op het moment dat de consument een geslaagd beroep op verjaring doet, in dit geval 8 mei 2023. De commissie ziet echter geen aanleiding om dit te herstellen, omdat veel belang wordt gehecht aan het moment waarop de consument voor het eerst een beroep op verjaring *kon* doen.¹ Daar komt bij dat, voor zover dat uit het dossier blijkt, Hoist in de periode van 2010 tot 2023 slechts één brief naar de consument heeft gestuurd (op 10 februari 2017). Ondanks dat het de verantwoordelijkheid van de consument is om zijn betalingsverplichtingen na te komen, mag van Hoist worden verwacht dat er meer gedaan wordt om de consument te wijzen op zijn betalingsverplichting en om de vordering (alsnog) te incasseren.
- 3.7 De commissie is voldoende overtuigd van de financiële stabiliteit van de consument. Hij beschikt over een goed inkomen en een substantieel bedrag aan spaargeld. Het is ook niet gebleken dat er nog andere problematische schulden zijn (geweest). De stelling van Hoist dat zij tot op heden geen enkele betaling van de consument heeft ontvangen, kan de commissie niet plaatsen. Hoist heeft in verband met het beroep van de consument op verjaring zelf aangegeven dat zij voor het laatst een betaling van hem hebben ontvangen op 4 oktober 2012 en dat onderbouwd met een betalingsoverzicht.

¹ Geschillencommissie Kifid, nrs. 2022-0696; 2022-0890; 2022-0535.

- 3.8 Verder is van belang dat de consument een concreet belang heeft bij zijn verzoek tot verwijdering van de negatieve registraties, namelijk het op korte termijn verkrijgen van een huurwoning of koopwoning. Zijn huidige woonsituatie is van tijdelijke aard en daarom niet duurzaam. Ook heeft de consument aan de hand van afwijzingen voldoende aangetoond dat de negatieve registraties een belemmering vormen voor het vinden van een woning. Dat verhuurders, zoals Hoist stelt, niet gerechtigd zijn een BKR-toets uit te voeren maakt dit niet anders. Uit door de consument overgelegde e-mails blijkt immers dat het niet mogelijk is om op huurwoningen te reageren met een negatieve registratie. Dit belang van de consument weegt in de gegeven omstandigheden mee in de afwegingen van de commissie. Daar komt ten slotte bij dat inmiddels 3,5 jaar van de bewaartermijn is verstreken. Mede gelet op de periode vanaf het moment dat de achterstand in 2010 is ontstaan, hoeft de consument naar het oordeel van de commissie niet langer beschermd te worden tegen overkreditering door middel van een BKR-registratie. Dit betekent dat de belangenafweging gelet op alle omstandigheden van het geval uitvalt in het voordeel van de consument. Hoist dient de negatieve registraties te verwijderen.
- 3.9 De consument heeft een vergoeding van de kosten voor het inschakelen van een professioneel gemachtigde gevorderd. Omdat de consument in het gelijk is gesteld oordeelt de commissie dat de consument een vergoeding toekomt voor het aanhangig maken en de behandeling van de onderhavige klacht. Zij stelt deze vergoeding vast op basis van het hiervoor geldende tarief.
- 3.10 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document "Toepassing liquidatietarief Kifid" behorende bij het reglement. De toegewezen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief voor vorderingen van onbepaalde waarde in het Liquidatietarief Proceskostenvergoeding van de Rechtspraak (per 1 februari 2021). Dat betreft de tariefgroep voor vorderingen van € 10.000,- tot € 20.000,-. Dit correspondeert met tariefgroep V van het Kifid liquidatietarief.²
- 3.11 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De kosten van de procedure voor de consument worden daarom vastgesteld op € 400,- (2 procespunten x het tarief van € 200,- voor beroepsmatig handelend professionals). De commissie is van oordeel dat Hoist dit bedrag aan de consument dient te vergoeden.

² Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2023-0441.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist:

- de negatieve registraties op naam van de consument laat verwijderen uit het CKI van het BKR binnen twee weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en
- een bedrag van 400,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl