# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0839

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. T. Manche, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 25 augustus 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist |
| Aard uitspraak | Niet-bindend advies |
| Uitkomst | Vorderingen afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## 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 niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. De kern

De consument is een doorlopend krediet aangegaan bij Santander, de rechtsvoorganger van Hoist. Zij is haar betalingsverplichtingen niet correct nagekomen. Hoist heeft op 7 april 2017 een code A (achterstand) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), en op 8 juni 2017 een code 2 (opeising) (hierna: de registratie). De consument heeft de vordering uiteindelijk op 28 januari 2026 voldaan. Hoist heeft toen een werkelijke einddatum geregistreerd. De consument vordert primair verwijdering van de registratie, en subsidiair een aanpassing zodat de registratie haar niet langer beperkt in het verkrijgen van een financiering. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat Hoist de registratie niet hoeft te verwijderen. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

## 3. De beoordeling

*De commissie moet een belangenafweging maken*

3.1 In deze zaak staat niet ter discussie dat de registratie technisch juist is. De consument vordert verwijdering van de registratie, dan wel aanpassing van de registratie zodat deze haar niet langer beperkt in het verkrijgen van financiering. Omdat de registratie op grond van de wet een verwerking inhoudt van de persoonsgegevens van de consument,[1] kan zij op grond van haar specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.[2] Hoist moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registratie verwijderen. Dat is alleen anders als Hoist aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan die van de consument bij verwijdering daarvan.[3] De commissie oordeelt dat Hoist de registratie niet hoeft te (laten) verwijderen en licht dit hieronder toe.

*Het belang van de consument*

3.2 De consument vordert verwijdering van de registratie, omdat zij de overwaarde op haar huidige woning wil opnemen. Hiermee kan zij aanpassingen aan haar huis financieren. Door een lekkage moet de gehele vloer worden vervangen. Ook stelt de consument dat zij in een financieel stabiele positie verkeert omdat zij sinds 2017 geen schulden meer heeft gemaakt. Daarnaast stelt zij een goed inkomen te hebben en lage maandlasten.

*Het belang van Hoist*

3.3 Het belang van Hoist is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en van potentiële kredietverstrekkers tegen onverantwoorde kredietverlening. Hoist stelt dat deze bescherming op dit moment nog nodig is.

*Het belang van Hoist weegt zwaarder*

3.4 De commissie is het eens met Hoist en wel om de volgende redenen. Er is sprake geweest van een langdurige betalingsachterstand, die de consument pas zeer recent heeft terugbetaald. De consument stelt dat zij zich er niet van bewust was dat de registratie nog actief was. Voor zover zij daarmee bedoelt te stellen dat zij de vordering eerder had kunnen betalen als Hoist haar hier eerder over had benaderd, geldt dat het betalen van de vordering haar verantwoordelijkheid is en Hoist niet kan worden tegengeworpen.

---

[1] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
[2] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie artikel 6 lid 1, aanhef en onder f AVG en artikel 21 lid 1 AVG.

Dat de consument niet goed op de hoogte was van haar betalingsverplichting en daardoor pas laat de vordering betaalde, pleit voor handhaving van de registratie. Potentiële krediet-verstrekkers hebben namelijk een belang bij inzicht in de betaalhistorie van de consument.

3.5 De bewaartermijn van de registratie is in beginsel vijf jaar. Van die bewaartermijn is pas een half jaar verstreken. Bovendien heeft de consument naast deze registratie nog een andere negatieve BKR-registratie. Deze andere registratie heeft pas in 2025 een werkelijke einddatum gekregen vanwege een afboeking. Hoewel de consument over een stabiel inkomen beschikt en lage maandlasten heeft, is de vordering pas zeer recent afgelost. Het is nog te vroeg om te spreken van een *structureel* duurzame financiële situatie. De bewaartermijn is er juist voor om in een stabiele situatie te komen en te blijven.

3.6 De commissie heeft begrip voor de wens van de consument om de huidige woning aan te passen en de vloer te herstellen. De commissie begrijpt dat dit voor de consument een belastende situatie is. Desondanks is dit belang in de gegeven omstandigheden niet zodanig urgent dat het prevaleert boven het belang van Hoist bij handhaving van de registratie. De consument zal, indien inderdaad de woning op korte termijn verbetering behoeft, dat op een andere manier moeten financieren, bijvoorbeeld uit haar spaargeld. De commissie is van oordeel dat de consument nog langer beschermd dient te worden tegen overkreditering.

*Nieuwe belangenafweging op een later moment*

3.7 Overigens sluit de commissie niet uit dat Hoist tot een andere afweging komt, als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, er (nog) een belang is en er aanwezigheid van spaargeld is.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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