Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0613

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

Datum uitspraak	25 juni 2026
Klacht van	De consument.
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de bank.
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 de bank;

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 bank heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument en de bank hebben in 2019 een kredietovereenkomst gesloten, waarop achterstanden zijn ontstaan in de betaling van de maandtermijn van het krediet. De consument is deze achterstanden niet op tijd ingelopen. De bank heeft op 11 juni 2021 een achterstandscodering (A) geregistreerd in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR), en op 29 juli 2021 een bijzonderheidscode 2 (opeising). De consument vordert primair verwijdering van de registraties, en subsidiair verkorting van de bewaartermijn. De consument voert hiervoor aan dat hij financieel stabiel is en er geen kredietrisico bestaat. De consument stelt dat de registraties hem disproportioneel belemmeren in zijn toekomstplannen, waaronder het verkrijgen van een hypothecaire lening. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De registraties zijn technisch juist: de consument heeft de vooraankondigingsbrief en opeisingsbrief ontvangen

3.1 De consument voert allereerst aan dat hij zich niet bewust was van het bestaan van een achterstand of van een openstaande schuld, omdat hij nauwelijks tot geen communicatie of aanmaningen van de bank heeft ontvangen. De commissie vat deze stelling van de consument op als een beroep op de (technische) juistheid van de registratie in die zin dat de registraties niet technisch juist zijn omdat de consument geen vooraankondiging of opeising heeft ontvangen. De commissie oordeelt dat de registraties technisch juist zijn. Op de registratie, die een verwerking inhouden van persoonsgegevens, is de Algemene Verordening Gegevens-bescherming van toepassing. Deze verordening bepaalt onder andere dat persoonsgegevens juist moeten zijn en zo nodig moeten worden geactualiseerd. Of de registraties juist zijn, moet onder andere worden beoordeeld aan de hand van het Algemeen Reglement CKI, dat van toepassing is op de verhouding tussen de bank en BKR. Volgens het Algemeen Reglement CKI moet voorafgaand aan het registreren van een achterstandscode een zogenaamd voor-aankondiging worden verzonden.[1] Voor een code 2 (opeising) is vereist dat de vordering is opgeëist volgens de daarvoor geldende wettelijke vereisten.[2]

3.2 Voor de commissie staat voldoende vast dat de vooraankondiging- en de opeisingsbrieven door de bank zijn verzonden. De bank heeft de door haar verzonden brieven overgelegd, meer in het bijzonder een vooraankondigingsbrief van 7 juni 2021, een ingebrekestelling van 15 juni 2021 en een opeising van 15 juli 2021. Deze brieven zijn naar het adres verstuurd dat de consument bij het aangaan van de overeenkomst aan de bank heeft opgegeven en waar de consument naar eigen zeggen op die momenten nog woonachtig was. De consument geeft immers aan pas aan het einde van dat jaar te zijn verhuisd. Omdat de consument enkel stelt mogelijk niet alle brieven te hebben gezien of, zoals hij het zelf zegt, meegekregen, en ook overigens de ontvangst van de brieven niet onderbouwd betwist, staat voor de commissie vast dat hij de brieven heeft ontvangen. De registraties zijn daarmee technisch juist.

De bank hoeft de registraties niet te verwijderen

3.3 De commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te (laten) verwijderen. Dit is het resultaat van een belangenafweging die de commissie moet uitvoeren tussen de belangen van de bank en die van de consument. Omdat de registraties op grond van de wet een verwerking inhouden van de persoonsgegevens van de consument,[3] kan de consument op grond van zijn specifieke situatie bezwaar maken tegen deze verwerking.

---

[1] Zie artikel 12 lid 1 in samenhang met artikel 39 lid 2 en lid 3 Algemeen Reglement CKI.
[2] Zie artikel 13 Algemeen Reglement CKI.
[3] Zie artikel 4 lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De bank moet dan de verwerking van de persoonsgegevens stoppen, en dus de registratie verwijderen, tenzij zij aantoont dat haar belangen bij handhaving van de registratie zwaarder wegen dan die van de consumenten bij verwijdering daarvan.[4] De bank heeft in dit geval aangetoond dat haar belangen bij handhaving van de registraties zwaarder wegen dan de belangen van de consumenten bij verwijdering daarvan.

3.4 Het belang van de bank is gelegen in de bescherming van de consumenten tegen overkreditering en van potentiële kredietvertrekkers tegen het risico op wanbetaling. De bank voert aan dat deze belangen worden gediend door de registraties en dat deze bescherming op dit moment nog nodig is. De commissie is dit met de bank eens. Daarbij weegt zij mee dat de consument de vordering pas recent, op 29 november 2025, volledig heeft betaald. Ook was sprake van een langdurig incassotraject. Daarnaast is de commissie van oordeel dat de financiële situatie van de consument op dit moment nog onvoldoende duurzaam stabiel is om de verwijdering te rechtvaardigen. De consument heeft een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd die pas zeer recent is ingegaan. De consument heeft daarnaast niet aangetoond dat hij over spaargeld beschikt, zodat de commissie niet kan vaststellen dat de consument voldoende spaarvermogen heeft. Dit maakt de financiële situatie van de consument kwetsbaar en rechtvaardigt dat potentiële kredietverstrekkers op de hoogte moeten kunnen zijn van de betaalhistorie van de consument.

3.5 De consument voert nog aan dat hij zich er niet van bewust was dat de BKR-registraties nog actief waren. Voor zover hij daarmee bedoelt te stellen dat hij de vordering eerder had kunnen betalen als de bank hem hier eerder over had benaderd, geldt dat het betalen van de vordering in zijn invloedssfeer ligt. Er is hier immers sprake van een brengschuld en het is de verantwoordelijkheid van de consument zorg te dragen voor tijdige betaling. Daarbij komt dat de consument kennis heeft gehad of had kunnen hebben van de schuld.

Het belang van de bank weegt zwaarder

3.6 Het belang van de consument is dat hij een hypotheek wil verkrijgen om samen met zijn partner een grotere woning te kopen in verband met een recente gezinsuitbreiding. Hoewel de commissie dit belang van de consument begrijpelijk vindt, weegt dit belang op dit moment niet op tegen het zwaardere belang van de bank. Het is belangrijk dat de consument en potentiële kredietverstrekkers nog langer beschermd worden door de registraties. Het belang van de consument is niet zo noodzakelijk of urgent dat dit onder deze omstandigheden, en gelet op de overwegingen van de commissie in 3.4 en 3.5, de verwijdering van de registratie rechtvaardigt.

[4] Zie artikel 21 lid 1 AVG.

De commissie sluit overigens niet uit dat de bank tot een andere afweging komt, als de consument op een later moment, als er een aanzienlijk langere periode van de bewaartermijn is verstreken, er meer duidelijkheid is over de bestendigheid van zijn inkomen, er geen nieuwe schulden zijn ontstaan, er (nog) een belang is en er aanwezigheid van spaargeld is, nogmaals een verzoek tot verwijdering indient.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 21 AVG
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 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 of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.
(...)