Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0626

(mr. I.M. Bilderbeek, voorzitter, A.H.J. Alfrink, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	30 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
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 Hoist.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juni 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Hoist was aanwezig de heer [naam], Legal Counsel.

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

Santander heeft op naam van de consument een A-codering en een bijzonderheidscode 2 (opeising) (hierna: de registraties) in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van Stichting BKR laten registreren vanwege betalingsachterstanden op een doorlopend krediet. De vordering is later overgedragen aan Hoist. De consument verzoekt verwijdering van deze registraties, omdat zij vanwege ernstige overlast in haar huidige woonomgeving wil verhuizen en stelt dat de registraties haar verhinderen een hypothecaire financiering te verkrijgen. Hoist vindt dat de registraties moeten blijven staan. De commissie begrijpt het belang van de consument bij verhuizing, maar oordeelt dat onvoldoende is gebleken dat haar financiële situatie inmiddels duurzaam stabiel is. Daarbij weegt mee dat recent opnieuw betalingsproblemen zijn ontstaan. De registraties vervullen daarom nog steeds hun waarschuwingsfunctie. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De commissie moet een belangenafweging maken

3.1 De consument verzoekt om verwijdering van de registraties die Hoist op haar naam heeft laten registreren. Volgens de consument weegt haar belang bij verwijdering daarvan zwaarder dan het belang van Hoist bij handhaving van de registraties. Bij de beoordeling van dat verzoek moet de commissie een belangenafweging maken tussen het belang van Hoist en andere kredietverstrekkers bij handhaving van de registraties en het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Ook de Hoge Raad heeft dat bepaald omdat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[1]

3.2 De registraties zijn verwerkingen van persoonsgegevens in de zin van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).[2] De verwerking is gebaseerd op het gerechtvaardigde belang van Hoist en andere kredietverstrekkers.[3] Dat belang is onder meer gelegen in het voorkomen van overkreditering, het beperken van kredietrisico's en het waarborgen van een betrouwbaar kredietregistratiestelsel.

3.3 Een consument kan vanwege zijn persoonlijke omstandigheden bezwaar maken tegen een dergelijke verwerking. In dat geval moet worden beoordeeld of de belangen van de consument zwaarder wegen dan de belangen die met handhaving van de registraties zijn gediend. Daarbij moeten alle relevante omstandigheden van het geval worden betrokken. Ook moet worden beoordeeld of handhaving van de registraties nog voldoet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit.

3.4 De commissie zal daarom beoordelen of de registraties in de specifieke situatie van de consument mogen worden gehandhaafd of moeten worden verwijderd.

De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument

3.5 De commissie begrijpt dat de consument een groot belang heeft bij verwijdering van de registraties. Zij heeft toegelicht dat zij ernstige overlast ervaart in haar huidige woonomgeving.

---

[1] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.

[2] Artikel 4 aanhef en onder 1 en 2 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG). Zie de bijlage bij deze uitspraak. Artikel 5 lid 1 AVG bevat een aantal beginselen waaraan de verwerking van persoonsgegevens moet voldoen.

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

Volgens de consument leidt deze situatie tot psychische klachten, spanningen binnen het gezin en problemen voor haar kinderen. Zij wil daarom verhuizen, maar stelt dat zij door de registraties geen hypothecaire financiering kan verkrijgen.

3.6 Deze omstandigheden wegen in het voordeel van de consument mee. De commissie begrijpt dat de consument haar huidige woonsituatie als zeer belastend ervaart en dat zij graag een nieuwe woning wil kopen. Dat neemt echter niet weg dat ook moet worden gekeken naar de vraag of voldoende aannemelijk is geworden dat de financiële situatie van de consument inmiddels duurzaam stabiel is en of de registraties hun waarschuwingsfunctie hebben verloren.

3.7 De commissie is van oordeel dat daarvan op dit moment onvoldoende is gebleken. Daarbij is allereerst van belang dat de consument tijdens de mondelinge behandeling heeft toegelicht dat recent opnieuw betalingsproblemen zijn ontstaan met twee telefoonabonnementen die op haar naam staan. Uit het door de consument na de hoorzitting overgelegde BKR-overzicht blijkt dat voor deze kredieten kort voor de mondelinge behandeling code 2-registraties zijn geplaatst. De consument heeft verklaard dat deze abonnementen feitelijk werden gebruikt door haar kinderen en dat zij niet wist dat de rekeningen niet werden betaald. Hoe dat ook zij, de kredieten staan op naam van de consument. Zij is daarom zelf verantwoordelijk voor de nakoming van de betalingsverplichtingen die uit die overeenkomsten voortvloeien.

3.8 Deze recente betalingsproblemen wegen zwaar mee in de belangenafweging. Een belangrijk doel van een kredietregistratie is het zichtbaar maken van betalingsproblemen voor toekomstige kredietverstrekkers. Dat kort voor de mondelinge behandeling opnieuw betalingsachterstanden zijn ontstaan die hebben geleid tot opeisingen, vormt een aanwijzing dat de financiële situatie van de consument nog niet duurzaam stabiel is.

3.9 Ook heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. De consument heeft wel toegelicht dat zij en haar echtgenoot inkomsten uit arbeid ontvangen en dat zij over spaargeld beschikken. Daar staat tegenover dat een volledig en actueel overzicht van haar financiële situatie ontbreekt. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de consument verklaard dat haar arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd eindigt per 1 juli 2026 en niet wordt verlengd. Zij heeft inmiddels wel al een nieuwe baan gevonden als kwaliteitscontroleur.

Dit leidt echter niet tot de conclusie dat de commissie over voldoende informatie beschikt om vast te stellen dat de risico's die de registraties zichtbaar maken inmiddels volledig tot het verleden behoren.

3.10 Daar komt bij dat de registraties waarvoor verwijdering wordt verzocht voortkomen uit betalingsproblemen die niet beperkt zijn gebleven tot een enkele gemiste termijn. Uit het dossier blijkt dat gedurende meerdere maanden betalingsachterstanden zijn ontstaan en zijn opgelopen. Ondanks herhaalde betalingsherinneringen, waarschuwingen en een ingebrekestelling is geen betaling verricht. Vanwege het uitblijven van betalingen, heeft (de rechtsvoorganger van) Hoist op 14 januari 2022 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Uiteindelijk is het krediet opgeëist en heeft (de rechtsvoorganger van) Hoist op 3 maart 2022 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registreren en is de vordering verkocht aan Hoist. Dit betaalverleden mag in de belangenafweging worden betrokken.

3.11 De commissie betrekt verder in de belangenafweging dat de werkelijke einddatum van de registraties in 2024 is geregistreerd. Op 25 september 2024 heeft de consument de vordering volledig voldaan en heeft Hoist per die datum een werkelijke einddatum (25 september 2024) in het CKI laten registreren. Dat betekent dat nog een aanzienlijk deel van die termijn resteert.

3.12 De consument heeft erop gewezen dat andere registraties in het verleden wel zijn verwijderd. Dat kan haar niet baten. De commissie moet beoordelen of de registraties van Hoist in de omstandigheden van dit concrete geval moeten worden verwijderd. Beslissingen van andere kredietverstrekkers over andere registraties zijn daarvoor niet bepalend.

3.13 Alles afwegend is de commissie van oordeel dat het belang van Hoist en andere kredietverstrekkers bij handhaving van de registraties op dit moment zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. De commissie begrijpt dat de consument hoopt dat een verhuizing haar persoonlijke situatie zal verbeteren, waardoor zij ook haar financiële zaken beter op orde kan houden. Op dit moment kan echter niet worden vastgesteld dat de financiële situatie van de consument duurzaam stabiel is geworden. De commissie kan bovendien niet vooruitlopen op toekomstige ontwikkelingen.

Conclusie

3.14 De belangenafweging valt uit in het nadeel van de consument. Hoewel de consument een begrijpelijk en zwaarwegend belang heeft bij verhuizing, is het de commissie onvoldoende gebleken dat de financiële problemen definitief tot het verleden behoren. De commissie neemt geen voorschot op de toekomst. De vordering is pas recent, september 2024, voldaan. Daarbij weegt mee dat kort voor de mondelinge behandeling opnieuw betalingsachterstanden zijn ontstaan die hebben geleid tot nieuwe negatieve registraties.

De registraties van Hoist vervullen daarom nog steeds hun waarschuwingsfunctie. Het verzoek tot verwijdering van de registraties wordt afgewezen.

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 4 AVG
Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:
1) „persoonsgegevens": alle informatie over een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een natuurlijke persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificator zoals een naam, een identificatienummer, locatiegegevens, een online identificator of van een of meer elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, genetische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die natuurlijke persoon;
2) „verwerking": een bewerking of een geheel van bewerkingen met betrekking tot persoonsgegevens of een geheel van persoonsgegevens, al dan niet uitgevoerd via geautomatiseerde procedés, zoals het verzamelen, vastleggen, ordenen, structureren, opslaan, bijwerken of wijzigen, opvragen, raadplegen, gebruiken, verstrekken door middel van doorzending, verspreiden of op andere wijze ter beschikking stellen, aligneren of combineren, afschermen, wissen of vernietigen van gegevens;
(...)

Artikel 5 AVG
1. Persoonsgegevens moeten:
a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");
b) voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verzameld en mogen vervolgens niet verder op een met die doeleinden onverenigbare wijze worden verwerkt; de verdere verwerking met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden wordt overeenkomstig artikel 89, lid 1, niet als onverenigbaar met de oorspronkelijke doeleinden beschouwd („doelbinding");
c) toereikend zijn, ter zake dienend en beperkt tot wat noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt („minimale gegevensverwerking");
d) juist zijn en zo nodig worden geactualiseerd; alle redelijke maatregelen moeten worden genomen om de persoonsgegevens die, gelet op de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt, onjuist zijn, onverwijld te wissen of te rectificeren („juistheid");

e) worden bewaard in een vorm die het mogelijk maakt de betrokkenen niet langer te identificeren dan voor de doeleinden waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt noodzakelijk is; persoonsgegevens mogen voor langere perioden worden opgeslagen voor zover de persoonsgegevens louter met het oog op archivering in het algemeen belang, wetenschappelijk of historisch onderzoek of statistische doeleinden worden verwerkt overeenkomstig artikel 89, lid 1, mits de bij deze verordening vereiste passende technische en organisatorische maatregelen worden getroffen om de rechten en vrijheden van de betrokkene te beschermen („opslagbeperking");
f) door het nemen van passende technische of organisatorische maatregelen op een dusdanige manier worden verwerkt dat een passende beveiliging ervan gewaarborgd is, en dat zij onder meer beschermd zijn tegen ongeoorloofde of onrechtmatige verwerking en tegen onopzettelijk verlies, vernietiging of beschadiging („integriteit en vertrouwelijkheid").
2. De verwerkingsverantwoordelijke is verantwoordelijk voor de naleving van lid 1 en kan deze aantonen („verantwoordingsplicht").

Artikel 6 AVG
1) De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.
De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.
(...)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:

a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;

b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;

c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;

d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;

e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;

f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

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.

(...)