

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0240

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	25 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen HOIST
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Verstekzaak. BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties (A2-codering). Ter onderbouwing heeft de consument uitleg gegeven over de omstandigheden die geleid hebben tot de BKR-registraties, maar stelt hij ook een zwaarwegend belang te hebben bij de verwijdering van de registraties. HOIST heeft niet op de vordering van de consument gereageerd, ondanks herhaaldelijke verzoeken daartoe. De vordering van de consument wordt daarom toegewezen nu deze de commissie niet ongegrond of onrechtmatig voorkomt. Ook valt de vordering binnen de grenzen van het reglement.

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 en 2) de aanvullende stukken van de consument.
- 1.2 HOIST heeft geen verweer gevoerd tegen de vordering van de consument, ondanks verzoeken daartoe van 27 januari 2025 en 3 maart 2025. Bij brief van 11 maart 2025 heeft Hoist alsnog verzocht om een uitstel voor het indienen van verweer.
- 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 HOIST is niet-bindend aangesloten en heeft voor de klacht van de consument geen afwijkende keuze doorgegeven. Dat betekent dat sprake is van een niet-bindend advies en dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In augustus 2018 heeft de consument bij de rechtsvoorganger van HOIST een aflopend krediet afgesloten ter hoogte van € 6.657,-.

- 2.2 In februari 2019 ontstond bij de consument een achterstand in de betalingen van het aflopend krediet. De rechtsvoorganger van HOIST heeft vervolgens per 6 november 2020 een achterstandsmelding (A) in het CKI laten registreren op naam van de consument.
- 2.3 Op 10 december 2020 heeft de rechtsvoorganger van HOIST het krediet opgeëist en heeft diezelfde dag bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren op naam van de consument. Vervolgens is de vordering overgedragen aan HOIST die met de consument een betalingsregeling heeft getroffen. Op 15 februari 2024 heeft de consument zijn resterende schuld van € 2.763,68 afbetaald, waarna HOIST per diezelfde datum een werkelijke einddatum heeft laten registreren.
- 2.4 Op verzoek van de consument heeft HOIST een belangenafweging gemaakt ten aanzien van de BKR-registraties. HOIST heeft de consument op 9 april 2024 per e-mail geïnformeerd dat zij de BKR-registraties handhaaft. Op 19 april 2024 heeft de consument bezwaar gemaakt tegen het besluit van HOIST. Op 13 mei 2024 heeft HOIST het bezwaar van de consument afgewezen.
- 2.5 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert van HOIST verwijdering van zijn BKR-registraties. Ter onderbouwing van zijn vordering stelt de consument het volgende.
- 2.7 Ten eerste zijn de BKR-registraties ontstaan doordat de consument is ontslagen nadat zijn werkgever failliet ging. Er zijn daardoor schulden ontstaan doordat hij 2 á 3 maanden zonder inkomen zat, geen recht had op een werkloosheidsuitkering en onvoldoende spaargeld had. De consument was toen 22 jaar. De consument probeerde alle fouten te herstellen toen hij weer werk had, maar dat was te laat in dit geval.
- 2.8 Ten tweede heeft de consument een zwaarwegend belang bij de verwijdering van de BKR-registratie. De consument woont met zijn gezin in een huis met 2 slaapkamers. Op dit moment delen hij en zijn partner de slaapkamer met hun kind van anderhalf jaar. Zij gingen er niet vanuit dat er gezinsuitbreiding zou komen. De consument kan hierdoor niet goed inslapen en doorslapen. Hij werkt in een ploegendienst met veel nachtdiensten en kan doordat er geen aparte slaapkamer is niet goed slapen. Door het chronisch slaapgebrek ervaart de consument ook medische klachten. Daarnaast zit de stiefzoon van de consument in zijn CITO-jaar, waardoor het niet wenselijk is dat hij zijn kamer deelt.
- 2.9 Ten derde is er nu geen alternatieve woonruimte voor de consument en zijn gezin. De consument kan op basis van zijn inkomen geen geschikte woning huren. Het kopen van een woning zou technisch gezien haalbaar zijn, maar de financieringsaanvraag van de consument wordt door hypotheekverstrekkers geweigerd wegens de BKR-registraties.

- 2.10 Ten vierde heeft de consument de schuld bij HOIST afbetaald. Alle betaalregelingen is de consument netjes nagekomen en daarna heeft hij het openstaande bedrag in één keer betaald. De betalingsregeling heeft de consument voor de officiële einddatum afgerond. Ook dateren de negatieve coderingen van december 2020 terwijl het inmiddels 2025 is. Verder heeft de consument een vast contract en geen andere schulden. Er is geen sprake van ernstige (langdurige) wanbetaling.

Het verweer

- 2.11 Ondanks daartoe uitdrukkelijk in de gelegenheid te zijn gesteld, heeft HOIST geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid om verweer te voeren dan wel de tijdig om uitstel voor dit verweer te vragen.

3. De beoordeling

- 3.1 HOIST heeft geen verweer gevoerd, ondanks herhaaldelijk verzoek daartoe. Dat betekent dat HOIST de vordering van de consument niet heeft weersproken. Tenzij de vordering van de consument de commissie onrechtmatig of ongegrond voorkomt of als deze buiten de grenzen van het reglement valt, dient deze te worden toegewezen.
- 3.2 Het verzoek van 11 maart 2025 van HOIST tot uitstel is ontvangen nadat de reactie-termijnen ruimschoots waren verstreken en inmiddels aan HOIST was bericht dat de commissie een verstekbeslissing zal nemen op grond van het bepaalde in artikel 36 lid 4 van het reglement. Het verzoek van HOIST tot uitstel zal de commissie dan ook passeren.
- 3.3 De vordering van de consument betreft de verwijdering van zijn BKR-registraties. De consument heeft daartoe een aantal belangen gesteld. Daartegenover heeft HOIST geen ander (zwaarder) belang gesteld. De vordering van de consument komt de commissie niet onrechtmatig of ongegrond voor en valt evenmin buiten de grenzen van het reglement. De vordering wordt daarom toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat HOIST de registraties in het CKI van het BKR op naam van de consument laat verwijderen binnen twee 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