Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0826

(mr. R. Imhof, voorzitter en mr. A.M.C. Dello, secretaris)

Datum uitspraak	20 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. De consument vordert verwijdering van de negatieve registraties (A,2,3 met een werkelijke einddatum van 24 december 2024), die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Na afweging van de belangen weegt naar het oordeel van de commissie het belang van Hoist bij handhaving van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft een rol gespeeld dat er nog onvoldoende tijd van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is komen vast te staan dat er sprake is van een structureel stabiele financiële situatie. Hoist dient wel de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum van de registraties in het CKI aan te passen naar de datum van het succesvol afronden van de schuldhulpverlening, namelijk 22 december 2024. De commissie wijst de vordering af.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In december 2011 heeft de consument bij een rechtsvoorganger van Hoist een ‘Doorlopend geldkrediet met uitgesteld betalen aankoop’ (hierna: het krediet) afgesloten met een kredietlimiet van € 1.100,-.

Het krediet is in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: BKR) geregistreerd. De rechten en verplichtingen die gelden tussen BKR en haar zakelijke klanten, waaronder Hoist, worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.2 Op enig moment zijn er achterstanden ontstaan in de betaling van de maandtermijnen bij het krediet. Hoist heeft verschillende aanmanings- en sommatiebrieven naar de consument gestuurd, waarin hij is gewaarschuwd dat in het geval van een achterstand Hoist verplicht is dit te melden bij BKR. Vanwege een aanhoudend betalingsverzuim heeft Hoist op 8 juli 2016 een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Hoist heeft vervolgens het krediet opgeëist en op 15 september 2016 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI laten registeren. Begin 2023 is de consument gestart met een schuldregelingstraject via de gemeente Den Haag. De consument heeft dit traject op 2 december 2024 succesvol afgerond. Op 4 december 2024 heeft Hoist een bijzonderheidscode 3 (afboeking van € 250,- of meer) en een werkelijke einddatum (4 december 2024) in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.3 De consument heeft Hoist gevraagd de registraties vroegtijdig uit het CKI te verwijderen. Hoist heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt over de registraties in het CKI en wil dat deze vroegtijdig worden verwijderd. Hij voert hiertoe het volgende aan.

2.5 In het verleden is de consument begonnen aan een opleiding, maar kreeg hiervoor in eerste instantie geen studiefinanciering. Omdat hij zijn opleiding wel wilde blijven volgen, heeft de consument het krediet afgesloten. Na een half jaar heeft de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO) zijn aanvraag voor studiefinanciering goedgekeurd. Tot die tijd kon de consument zijn betalingsverplichtingen niet nakomen. Hij heeft zijn opleiding afgerond maar was daarna niet in staat zijn schulden af te lossen. De problemen werden steeds groter wat er uiteindelijk toe heeft geleid dat de consument begin 2023 in een schuldregelingstraject terecht is gekomen. Na anderhalf jaar heeft de consument dit traject op 2 december 2024 succesvol afgerond.

2.6 De consument wil nu aan zijn toekomst gaan bouwen en een bedrijf in stukadoors-werkzaamheden starten. Om dit te kunnen realiseren wil hij een lening aanvragen voor het kopen of leasen van een bedrijfsauto en voor de aanschaf van materialen. Ook wil de consument een woning aankopen waar hij samen met zijn partner kan gaan wonen. Op dit moment woont de consument met zijn partner bij zijn moeder.

De consument wordt over een paar jaar 40 jaar en verlangt net als zijn moeder naar meer privacy. De registraties belemmeren de consument bij het verkrijgen van een (hypothecaire) geldlening. De consument vindt het onterecht dat hij voor een lage lening uit 2011 die in december 2024 is beëindigd nog steeds negatief in het CKI is geregistreerd.

2.7 De consument heeft een vast dienstverband en geen schulden. Hij en zijn partner verdienen beiden een minimumloon. Het is voor de consument nu niet mogelijk om te sparen. De moeder van de consument is ziek en hij moet haar financieel steunen. Zijn partner ondersteunt financieel zijn in het buitenland wonende ouders. Dit betekent echter niet dat hij financieel niet in staat is een woning te kunnen kopen. De consument stelt verder dat voor hem huren duurder is dan het afbetalen van een hypothecaire geldlening ten behoeve van een koopwoning. Daar voegt de consument aan toe dat door het kopen van een woning hij tegelijkertijd een investering doet in een eigen woning wat bij huren niet het geval is.

Het verweer

2.8 Hoist heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Deze zaak gaat over de vraag of Hoist de registraties in het CKI op naam van de consument moet (laten) verwijderen. De commissie is van oordeel dat Hoist dat niet hoeft te doen en licht dit als volgt toe.

Zijn de registraties technisch juist?

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de registraties door Hoist terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn. De commissie stelt wel vast dat er voor de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum door Hoist een foutieve datum is geregistreerd. De schuld-regeling is op 2 december 2024 succesvol afgerond. Hoist dient de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum voor het krediet dan ook in het CKI aan te passen naar die datum.

Juridisch kader van de belangenafweging

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking tot verwijdering van de registraties moet worden beoordeeld op grond van de bepalingen van de Algemene verordening gegevens-bescherming (hierna: AVG). De relevante bepalingen uit de AVG zijn opgenomen in de bijlage. Daarbij neemt de commissie het volgende als uitgangspunt.

3.4 De registraties houden een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in, zoals bedoeld in artikel 4 lid 1 en 2 AVG. Hoist is daarbij de verwerkingsverantwoordelijke. Verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan als voldaan is aan een van de voorwaarden uit artikel 6 lid 1 AVG. BKR-registraties zijn rechtmatig als die verwerking 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.[1]

3.5 Op grond van artikel 21 lid 1 AV 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.[2]

3.6 Er zal dus een belangenafweging moeten plaatsvinden op basis van artikel 21 lid 1 AVG, tussen enerzijds de belangen bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan

Belangenafweging

3.7 De belangen van de consument bij de verwijdering van de registraties zijn weergegeven onder 2.5 tot en met 2.7.

3.8 Hoist stelt dat het belang van instandhouding van de registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Hoist en andere kredietaanbieders. Hoewel Hoist begrip heeft voor de persoonlijke situatie van de consument, ziet Hoist geen aanleiding om de belangrijke informatie over het betalingsverleden achterwege te laten voor andere kredietverstrekkers. Juist in gevallen waarin sprake is geweest van ernstige betalingsproblematiek, dient de gehanteerde bewaartermijn van vijf jaar strikt te worden toegepast. Hoist acht de handhaving van de registratie dan ook gerechtvaardigd en proportioneel, dit mede gelet op de navolgende overwegingen.

3.9 Er was sprake van langdurige wanbetaling. Pas na jaren van verzuim is via een schuldregeling de schuld tegen finale kwijting voldaan. Dat de consument thans schuldenvrij is, doet niet af aan het feit dat deze situatie enkel tot stand is gekomen dankzij kwijtschelding door schuldeisers, waaronder Hoist.

---

[1] Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] Artikel 17 lid 1 sub c AVG.

3.10 De registraties van Hoist zijn niet de enige negatieve registraties op naam van de consument in het CKI, hetgeen een breder patroon van betalingsproblematiek bevestigt.

3.11 De consument heeft geen feiten of omstandigheden aangevoerd die duiden op een acute noodzaak tot verwijdering en gelden op zichzelf niet als uitzonderlijke omstandigheden in de zin van het geldende BKR-beleid. Daarnaast heeft de consument volgens Hoist onvoldoende onderzocht of er ook andere opties mogelijk zijn om zijn bedrijfsmaterialen te kunnen financieren en/of een woning te huren of kopen.

3.12 Op dit moment kan onvoldoende worden vastgesteld dat er sprake is van duurzaam financieel herstel. Het hebben van een minimum inkomen en het financieel moeten ondersteunen van zijn moeder waardoor er geen ruimte is om te sparen, onderstreept juist dat (nog) geen sprake is van structurele financiële stabiliteit. De gehanteerde bewaartermijn van vijf jaar is noodzakelijk om het evenwicht te bewaren tussen herstel aan de zijde van de consument en de belangen van kredietverstrekkers bij een volledig en actueel beeld van de kredietthistorie. Het bereiken of naderen van een bepaalde leeftijd is geen juridisch relevante omstandigheid die aanleiding kan geven tot verwijdering, aldus Hoist.

3.13 Naar het oordeel van de commissie heeft Hoist voldoende aangetoond dat de door haar genoemde belangen dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om de registraties op dit moment in stand te houden en dat in dit geval het belang van Hoist dient te prevaleren boven het belang van de consument. Daarbij wordt het volgende overwogen

3.14 Het feit dat de consument beschikt over een vast dienstverband, weegt positief mee voor de consument. Daartegenover staat dat er sprake is geweest van een langdurige schulden-problematiek. De commissie realiseert zich dat de consument mede door persoonlijke omstandigheden in deze problematische schuldensituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter, hoezeer de commissie daar ook begrip voor heeft, wel in zijn risicosfeer en kunnen Hoist niet worden aangerekend. Voorts is daarbij van belang dat meerdere schuldeisers bedragen hebben moeten afboeken en de consument mede door deze afboekingen in een financieel stabielere situatie is gekomen.

3.15 Over de financiële stabiliteit van de consument overweegt de commissie verder dat uit de overgelegde informatie, niet volgt dat zijn financiële situatie structureel stabiel is. De consument heeft zelf aangegeven dat het voor hem op dit moment niet mogelijk is te sparen. In de komende periode zal moeten blijken of de situatie van de consument voldoende stabiel blijft en de consument in een situatie komt een spaarbuffer te kunnen opbouwen. De bewaarperiode van vijf jaar is er juist voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij de consument in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. Daarbij wordt van belang geacht dat er pas een korte periode van de bewaartermijn is verstreken, het verzoek tot verwijdering komt te vroeg. De consument dient derhalve nog enige tijd tegen overkreditering te worden beschermd.

3.16 Als laatste geeft de commissie aan dat voor zover zij uit de stukken kan afleiden de consument weliswaar op dit moment een belang heeft, maar geen sprake is van een acute noodzaak een woning te kopen of een financiering voor een nieuw bedrijf aan te trekken. Van een schrijnende situatie is geen sprake.

3.17 De commissie realiseert zich dat de consument graag aan een betere toekomst wil werken en zij begrijpt het belang dat de consument heeft, maar ziet gelet op het voorgaande geen aanleiding het belang van de consument op dit moment te laten prevaleren boven het belang van potentiële kredietverstrekkers om kennis te kunnen nemen van de betaalhistorie van de consument. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de registraties dan ook af.

4. De beslissing

De commissie:

- beslist dat Hoist de registratiedatum van de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum van het krediet in het CKI dient aan te passen naar 2 december 2024 binnen twee weken nadat deze uitspraak aan partijen is verstuurd;
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 4

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 6

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

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

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 verwerkings-verantwoordelijke 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.

(...)