Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0390

(mr R. Imhof, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	23 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB BKR, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

BKR-registraties. Belangenafweging. De consument maakt bezwaar tegen zijn negatieve BKR-registraties (A, 2). Dat deze registraties technisch juist zijn, staat niet ter discussie. De commissie is van oordeel dat de belangen van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder wegen dan de belangen van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft onder meer een rol gespeeld dat er meerdere negatieve BKR-registraties zijn en de werkelijke einddatum heel recent is. De vordering wordt afgewezen.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 1 april 2019 een kredietovereenkomst van € 3.524,85 gesloten met de rechtsvoorganger van Hoist voor de aanschaf van een scooter. De rechtsvoorganger van Hoist heeft het doorlopend krediet op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (hierna: CKI) van Stichting Bureau Krediet Registratie (hierna: Stichting BKR) laten registreren per 2 mei 2019.

2.2 Kort nadat hij de kredietovereenkomst was aangegaan, kwam de consument zijn betalings-verplichtingen niet na.

Naar aanleiding hiervan heeft de rechtsvoorganger van Hoist de consument bij brieven van 8 oktober 2019, 1 november 2019 en 15 november 2019 aangemaand tot betaling van de ontstane betalingsachterstand.

2.3 Op 21 november 2019 is een vooraankondiging aan de consument verstuurd dat bij uitblijven van betaling een achterstandsmelding in het CKI van Stichting BKR zal worden geregistreerd.

2.4 De rechtsvoorganger van Hoist heeft vervolgens op naam van de consument per 6 december 2019 een achterstandscode A en per 16 april 2020 een bijzonderheidscode 2 (opeising) in het CKI van Stichting BKR laten registreren.

2.5 In april 2020 heeft de rechtsvoorganger van Hoist haar vordering aan Hoist verkocht. Hoist is daardoor de rechthebbende van de vordering op de consument geworden. De vordering is op 6 februari 2025 volledig door de consument betaald, waarna Hoist een werkelijke einddatum per die datum heeft geregistreerd in het CKI van Stichting BKR.

De klacht en de vordering van de consument

2.6 De consument vordert verwijdering van zijn BKR-registraties in het CKI.

2.7 Ter onderbouwing van zijn vordering, stelt hij het volgende:
• Hij was nog jong en had weinig kennis van het afsluiten van kredieten, waardoor hij meerdere kredieten heeft aangevraagd die destijds relatief eenvoudig te verkrijgen waren.
• Door persoonlijke omstandigheden is hij tijdelijk naar Denemarken verhuisd, waardoor hij zowel financieel als mentaal geen ruimte had om de openstaande vorderingen te betalen.
• Na zijn terugkeer in Nederland heeft hij alle betrokken schuldeisers benaderd, meerdere betalingsregelingen getroffen en eind december 2024 alle schulden vervroegd afgelost.
• Sindsdien is hij schuldenvrij. Hij runt inmiddels een goedlopend restaurant, waardoor zijn financiële situatie sterk is verbeterd en zijn inkomen jaarlijks stijgt.
• Hij wil graag een woning kopen, omdat zijn huurcontract is afgelopen. Hij heeft dringend behoefte aan een grotere woning, gelet op de omvang van het gezin en een mogelijke toekomstige gezinsuitbreiding.

Het verweer van Hoist

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 de klacht over?

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of Hoist gehouden is de BKR-registraties te verwijderen. De commissie is van oordeel dat Hoist hiertoe niet is gehouden en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Technische juistheid

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties door de rechtsvoorganger van Hoist terecht zijn geplaatst en daarmee technisch juist zijn.

Juridisch kader voor de belangenafweging

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

3.4 De BKR-registraties zijn op grond van artikel 4 lid 1 en lid 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument (de betrokkene). Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen toegestaan, als is voldaan aan een van de voorwaarden zoals deze zijn genoemd in artikel 6 lid 1 AVG. De rechtmatigheid van de BKR-registraties berust op de grondslag die is genoemd in artikel 6 lid 1 sub f AVG. Daarin is bepaald dat de verwerking van persoonsgegevens rechtmatig is wanneer deze 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 AVG 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 haar 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]

[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.

3.6 Er zal daarom op basis van artikel 21 lid 1 AVG een belangenafweging moeten plaatsvinden tussen enerzijds de belangen van Hoist bij het handhaven van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij het verwijderen daarvan.

Belangenafweging

3.7 Hoist voert aan dat sprake is geweest van een structureel betalingsverzuim waarbij de schuld pas op 6 februari 2025 volledig is afgelost. Hierdoor loopt de bewaartermijn nog maar kort. Volgens Hoist kan daarom nog niet worden gesproken van een langdurige, stabiele financiële situatie. Daarnaast blijkt uit het CKI dat de consument niet alleen met deze registratie is belast maar dat in totaal zes negatieve BKR-registraties op zijn naam staan. Dit duidt er volgens Hoist op dat geen sprake is van een op zichzelf staand incident, maar van een bredere schuldenproblematiek.

3.8 De commissie is van oordeel dat Hoist voldoende heeft aangetoond dat de belangen die zij noemt dwingende gerechtvaardigde gronden opleveren om op dit moment de BKR-registraties van de consument nog in stand te houden. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

3.9 De BKR-registraties zijn ontstaan doordat de consument niet meer in staat was aan zijn betalingsverplichtingen te voldoen. Dat de oorzaak hiervan ligt in persoonlijke omstandigheden is, hoe vervelend ook, een omstandigheid die binnen de risicosfeer van de consument valt. Bij de belangenafweging is verder meegewogen dat de schuld gedurende meerdere jaren heeft bestaan, dat de rechtsvoorganger van Hoist de overeenkomst uiteindelijk heeft beëindigd en de vordering heeft moeten verkopen aan Hoist, en dat er een groot aantal negatieve BKR-registraties op naam van de consument in het CKI staan. In het voordeel van de consument spreekt wel weer dat ICS de negatieve coderingen heeft verwijderd, de consument de schuld volledig heeft afbetaald, zijn financiële situatie aanzienlijk heeft verbeterd en een spaarsaldo heeft opgebouwd dat als buffer kan dienen. Verder is niet gebleken dat de consument momenteel betalingsachterstanden heeft of zich in een problematische schuldensituatie verkeert.

3.10 De commissie stelt vast dat de consument daarmee duidelijke stappen in de goede richting heeft gezet en zij heeft daar ook waardering voor. Dit neemt echter niet weg dat de financiële problemen in het verleden dusdanig ernstig waren dat potentiële kredietverstrekkers er gerechtvaardigd belang bij hebben om kennis te nemen van het kredietverleden van de consument bij de beoordeling van een eventuele kredietaanvraag.

3.11 Van groot belang is daarbij nog het volgende. De consument heeft het krediet op 6 februari 2025 afgelost. Dit betekent dat sinds dat moment slechts een jaar en twee maanden is verstreken. Daarmee komt voor de consument een verzoek tot verwijdering van de BKR-registraties te vroeg. De bewaartermijn van in beginsel vijf jaar is er onder meer voor om de consument te beschermen tegen overkreditering, waarbij hij in een financieel stabiele positie kan komen en blijven. In de komende periode zal daarom moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is.

3.12 De commissie begrijpt de wens van de consument om een woning te kopen. De consument heeft stukken overgelegd waaruit blijkt dat de BKR-registraties problemen opleveren bij het vinden van een huisvesting. Het is de commissie echter niet gebleken dat sprake is van uitzonderlijke omstandigheden of een acute noodsituatie, waarbij de consument geen andere huisvesting kan vinden. Ook is niet aangetoond dat de consument zijn woning op zeer korte termijn moet verlaten zonder dat er een alternatieve woonruimte is.

3.13 De commissie realiseert zich dat de consument graag het verleden achter zich wil laten en aan een nieuwe toekomst wil bouwen. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. De belangenafweging valt daarom in het nadeel van de consument en Hoist mag de BKR-registraties handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af.

3.14 De commissie wijst de consument er wel op dat het niet uitgesloten is dat Hoist op een later moment tot een andere belangenafweging kan komen, als een langere periode van de bewaartermijn is verstreken, de consument kan aantonen dat zijn financiële situatie duurzaam stabiel is, er geen sprake is van (problematische) schulden en hij nog steeds belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 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

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

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.

(...)