Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0516

(mr. R. Imhof, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, mr. I.M. Bilderbeek, leden en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	28 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Hoist
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
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) het verweerschrift van Hoist; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van Hoist.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer C.R.G Blank van CoderingVrij B.V.

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

2. De kern

In 2009 heeft de consument met haar moeder bij de rechtsvoorganger van Hoist een doorlopend krediet van € 25.000,- afgesloten. Sinds 2010 ontstonden er structureel achterstanden in de betalingen voor het krediet. Dit heeft geleid tot de registratie op 8 oktober 2013 van een achterstandscodering (A) op naam van de consument in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van de Stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). De vordering is vervolgens overgedragen aan Hoist. Op 13 mei 2025 heeft de consument een beroep gedaan op verjaring bij Hoist, welk beroep door Hoist is erkend. Hoist heeft de resterende vordering afgeboekt. Per deze datum heeft Hoist de bijzonderheidscode 3 en de werkelijke einddatum geregistreerd in het CKI van het BKR. De technische juistheid van de BKR-registraties staat niet ter discussie, maar de consument vordert dat Hoist de BKR-registraties op basis van een belangenafweging moet verwijderen De commissie oordeelt dat de BKR-registraties verwijderd moeten worden.

3. De beoordeling

Geen verwijdering van de BKR-registraties als gevolg van de verjaring

3.1 De commissie oordeelt dat Hoist enkel op grond van het feit dat de vordering is verjaard de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen. Verjaring werkt pas vanaf het moment dat daar een geslaagd beroep op is gedaan. De consument heeft op 13 mei 2025 een beroep op verjaring gedaan, welk beroep door Hoist is erkend. Dit betekent dat de door Hoist geregistreerde werkelijke einddatum van 13 mei 2025 juist is.

3.2 Wel weegt de periode die is verstreken na de datum waarop door de consument voor het eerst een beroep op verjaring gedaan had kunnen worden mee in de belangenafweging.

De commissie moet een belangenafweging maken

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). In dit kader moet de commissie het belang van de consument bij verwijdering afwegen tegen het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties. In dit geval weegt het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties niet langer zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan.

3.4 De BKR-registraties die op naam van de consument zijn geregistreerd, zijn op grond van de AVG 'verwerkingen van persoonsgegevens'.[1] Hoist is in dit verband verwerkings-verantwoordelijke. De verwerking van persoonsgegevens is alleen rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde.[2] De rechtmatigheid van de negatieve registraties op naam van de consument berust op deze grondslag ('gerecht-vaardigd belang').[3]

3.5 De betrokkene (de consument) 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 grond van een 'gerechtvaardigd belang'.[4] De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens, tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking heeft die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene.

---

[1] 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.
[2] Artikel 6 lid 1 en onder f AVG.
[3] Zie Hoge Raad 3 december 2021, ECLI:NL:HR:2021:1814, rechtsoverweging 3.1.10, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[4] Artikel 21 lid 1 AVG.

Als het bezwaar van de betrokkene slaagt, dan heeft hij het recht dat zijn persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging worden gewist.[5]

Hoist moet de registraties verwijderen

3.6 Allereerst wegen de persoonlijke situatie van de consument en de omstandigheden waaronder zij het krediet heeft gesloten zwaar mee in de belangenafweging. De consument heeft het krediet afgesloten met haar moeder toen de consument 18 jaar was. De consument werd daardoor op jonge leeftijd hoofdelijk aansprakelijk voor een krediet dat bestemd was voor en gebruikt werd door haar moeder. Een financieel adviseur heeft deze constructie bedacht, omdat haar moeder in haar eentje onvoldoende inkomen had om een dergelijke krediet aan te gaan. Haar vader was niet in beeld en kampte met een verslaving en kon daardoor financieel niet bijdragen aan het gezin. De commissie weegt ook de volgende omstandigheden van de consument mee. De moeder van de consument heeft vanaf 8 mei 2014 een schuldhulpverleningstraject gevolgd, Dit traject heeft haar moeder in januari 2018 afgerond, waarna haar moeder geen schulden meer had. De consument bleef daarna als enige aansprakelijke voor de terugbetaling van de schuld aan Hoist. Het belang van de consument is dat zij graag een woning wil kopen om dichter bij haar werk te wonen. De BKR-registraties vormen een grote belemmering voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Zij is in zoverre financieel stabiel dat ze geen nieuwe schulden is aangegaan en beschikt over een vast dienstverband met voldoende inkomen. Volgens Hoist moeten potentiële kredietverstrekkers echter kennis kunnen nemen van de betalings-problemen die zich hebben voorgedaan en is er een belang om de consument langer te beschermen tegen overkreditering. Er is sprake geweest van structurele betalings-achterstanden en er is weinig afgelost. Hoist heeft een substantieel bedrag pas recent in 2025 afgeboekt.

3.7 Gelet op alle omstandigheden acht de commissie het risico op overkreditering van de consument en het belang van waarschuwing van de financiële sector voor het krediet-verleden van de consument beperkt.

3.8 Daar komt bij dat de consument, naar het oordeel van de commissie, in 2018, maar in ieder geval ruim voor de datum waarop zij uiteindelijk dat beroep heeft gedaan in 2025, voor het eerst een beroep op verjaring had kunnen doen. Als de consument op dat moment een beroep op verjaring had gedaan, dan waren de BKR-registraties in 2023 al verwijderd.

3.9 De conclusie is dat het belang van Hoist niet langer zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering, zodat Hoist de BKR-registraties moet verwijderen.

[5] Artikel 17 lid 1 en onder c AVG.

Proceskosten

3.10 De consument heeft een vergoeding gevorderd voor de kosten voor het inschakelen van een professioneel gemachtigde tijdens de procedure bij Kifid. Omdat de consument in het gelijk is gesteld, is de commissie van oordeel dat haar daarvoor een vergoeding toekomt. Zij stelt de vergoeding vast op basis van het hiervoor geldende tarief.

3.11 Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document "Toepassing liquidatietarief Kifid" behorende bij het reglement. De toegewezen vordering van de consument is van onbepaalde waarde. De commissie sluit hiervoor aan bij het tarief dat zij het meest passend vindt. Dat is in dit geval tariefgroep V van het Kifid liquidatietarief.[6]

3.12 De consument is bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De kosten van de procedure voor de consument worden daarom vastgesteld op € 200,-. De commissie is van oordeel dat Hoist dit bedrag aan de consument dient te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Hoist de BKR-registraties op naam van de consument moet verwijderen en een bedrag van € 250,- aan de consument vergoedt, binnen vier 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[6] Liquidatientarief Kifid bij Reglement Geschillencommissie vanaf 1 okt 2023 nieuwe huisstijl

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;
   e) 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.

(...)