Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0197

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

Datum uitspraak	26 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	HOIST Finance AB, 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 BKR-registraties (een A2-codering met een werkelijke einddatum van 14 maart 2025) die op zijn naam in het CKI zijn geplaatst. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij heeft onder meer een rol gespeeld dat er nog geen jaar van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en voor de commissie niet is komen vast te staan dat op dit moment de situatie van de consument structureel financieel stabiel is. 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 februari 2020 heeft de consument bij Santander Consumer Finance Benelux B.V., een rechtsvoorganger van Hoist (hierna ook : de rechtsvoorganger) een ‘Niet-doorlopend goederenkrediet’ afgesloten met een kredietbedrag van € 542,- en een vaste looptijd van 60 maanden (hierna: het krediet). Het afgesproken maandbedrag voor de automatische incasso’s betrof € 9,02.

2.2 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 en de rechtsvoorganger worden geregeld in het Algemeen Reglement CKI (hierna: reglement CKI).

2.3 Op enig moment zijn er betalingsachterstanden ontstaan op de te betalen termijnbedragen. Op 23 april 2021 heeft de rechtsvoorganger een achterstandscode A in het CKI laten registreren. Vanwege het uitblijven van betalingen heeft de rechtsvoorganger het openstaande bedrag opgeëist en op 12 mei 2021 een bijzonderheidscode 2 in het CKI laten registreren. Vervolgens is de vordering overgedragen aan Hoist. Op 14 maart 2025 heeft de consument de openstaande vordering geheel voldaan en heeft Hoist per die datum een werkelijke einddatum in het CKI laten registreren. De negatieve registraties (hierna: de BKR-registraties) blijven vanaf de werkelijke einddatum vijf jaar zichtbaar in het CKI.

2.4 De consument heeft Hoist meerdere keren verzocht de BKR-registraties uit het CKI te verwijderen. Hoist heeft deze verzoeken 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

2.5 De consument klaagt over de BKR-registraties in het CKI bij BKR en vordert verwijdering. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.6 De consument heeft de wens een woning aan te kopen. De consument woont sinds juli 2024 met zijn partner en hond in een appartement van 47m^2. Zijn vriendin is 31 jaar en gelet op hun toekomstplannen is dit appartement niet geschikt voor een mogelijke gezinsuitbreiding. De maandelijkse bedragen voor een huurwoning liggen vaak hoger dan de aflossing van een hypothecaire geldlening. Daarnaast biedt een hypothecaire geldlening de consument de mogelijkheid om financieel te investeren in de toekomst. De BKR-registraties belemmeren de consument momenteel echter in het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de aankoop van een woning, hetgeen zijn toekomstplannen ernstig beperkt.

2.7 De schuld is ontstaan in 2021, toen de consument van januari tot en met december 2021 woonachtig was in een kraakpand. Het pand werd onverwachts gesloopt, waardoor de consument zijn woning verloor en geen stabiel woonadres meer had. Hierdoor bereikte hem geen post meer en heeft hij belangrijke brieven gemist, waaronder waarschijnlijk ook de brieven met informatie over de betalingsachterstanden en overige informatie over de schuld. Van december 2021 tot eind 2022 verbleef de consument in het buitenland en heeft de gemeente hem ambtshalve uitgeschreven. Na zijn terugkeer in Nederland zijn de consument en zijn partner zich in maart 2025 gaan oriënteren op de woningmarkt. Pas toen kwam hij op de hoogte van de BKR-registraties op zijn naam in het CKI. Hij heeft toen direct het uitstaande bedrag aan Hoist betaald. Ook zijn overige schulden waarvan hij niet op de hoogte was, heeft hij direct voldaan.

De BKR-registraties zijn niet ontstaan door roekeloos financieel gedrag, maar door onvoorziene en uitzonderlijke omstandigheden (verlies van woning waardoor post hem niet bereikte). Deze omstandigheden lagen buiten zijn macht. Dit maakt zijn geval anders dan iemand met structurele betalingsproblemen.

2.8 De consument stelt nu financieel stabiel te zijn. Dit heeft hij aangetoond door onder andere een bewijs te sturen van recente loonstroken en zijn spaarrekening. Hij vormt geen risico meer voor overkreditering, wat het hoofddoel van het BKR is. Hij heeft alle schulden volledig afbetaald en heeft een stabiel inkomen. Ook zijn partner heeft een stabiel inkomen. Zij betalen nu maandelijks € 1.800,- aan kale huur. Daarnaast zijn zij in staat maandelijks € 1.000,- te sparen Dit bewijst dat zij de lasten van een hypothecaire geldlening kunnen dragen. De schuld betrof slechts € 487,-, een bedrag dat uitzonderlijk laag is in verhouding tot de zware gevolgen van een negatieve registratie.

2.9 De consument stelt dat zijn belang bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en het realiseren van stabiele huisvesting voor zijn gezin zwaarder weegt dan het belang van een waarschuwingsfunctie, zeker nu er geen actuele risico's meer bestaan. Handhaving van de BKR-registraties is dan ook disproportioneel.

Het verweer

2.10 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 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of Hoist de BKR-registraties op naam van de consument moet (laten) verwijderen uit het CKI. De commissie is van oordeel Hoist de BKR-registraties niet hoeft te verwijderen en licht dit als volgt toe.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de BKR-registraties zijn geplaatst in overeenstemming met hetgeen is bepaald in het reglement CKI en daarmee technisch juist zijn. De consument meent echter dat de BKR-registraties in het kader van de belangenafweging dienen te worden verwijderd. Hoist heeft dit betwist en voert aan dat een zwaarwegend belang bestaat bij behoud van de BKR-registraties.

Juridisch kader

3.3 Het verzoek van de consument met betrekking 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 houden op grond van artikel 4 lid 1 en 2 AVG een verwerking van de persoonsgegevens van de consument in. Hoist is in dit kader verwerkingsverantwoordelijke. Artikel 6 lid 1 AVG bepaalt dat verwerking van persoonsgegevens alleen is toegestaan als ten minste aan één van de in dat artikel genoemde voorwaarden is voldaan. 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 (Hoist) 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 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 van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties en anderzijds de belangen van de consument bij verwijdering daarvan.

De wederzijdse belangen

3.7 De door de consument gestelde en toegelichte belangen bij verwijdering van de BKR-registraties zijn vermeld onder 2.6 en 2.9.

3.8 Hoist voert aan dat het belang van instandhouding van de BKR-registraties is gelegen in de bescherming van de consument tegen overkreditering en het beperken van financiële risico's voor Hoist en andere kredietaanbieders. Hoist is van mening dat het belang van een juiste, volledige en actuele registratie in dit geval zwaarder weegt dan het individuele belang van de consument bij directe verwijdering. De BKR-registraties vervullen op dit moment nog steeds hun waarschuwende functie binnen het financiële stelsel. Hoist licht dit als volgt toe.

3.9 De consument heeft niet aangetoond dat er sprake zou zijn van verminderde verwijtbaarheid. Het niet ontvangen van de aanmaningen komt voor risico van de consument. Op grond van artikel 3.3 van de algemene voorwaarden van de kredietovereenkomst is de consument verplicht om adreswijzigingen onmiddellijk door te geven. Aan deze voorwaarde heeft de consument niet voldaan.

---

[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 Er is geen sprake van een acute noodsituatie. Uit de stukken volgt niet dat de consument op korte termijn zonder huisvesting komt te zitten of dat zijn huidige woonomgeving onveilig of onhoudbaar is. Het enkel hebben van een wens om een woning aan te kopen is niet voldoende om af te zien van de verplichte registratie. Daarbij heeft de consument onvoldoende aangetoond dat hij bij de aanvraag van een financiering zonder de BKR-registraties wel een lening zou kunnen verkrijgen.

3.11 Het is Hoist niet duidelijk waarom de consument geen alternatieve huisvestingsopties benut, waarbij geen BKR-toets plaatsvindt. De stelling dat huren duur is, vormt geen juridische grondslag voor verwijdering van de BKR-registraties.

3.12 De volledige aflossing vond pas plaats in maart 2025. De financiële stabiliteit van de consument over de langere termijn kan hierdoor nog niet worden vastgesteld. De door de consument overgelegde salarisstroken en werkgeversverklaring bevestigen hooguit dat de consument thans in een stabiele situatie verkeert. Deze BKR-registraties zijn niet de enige negatieve BKR-registraties in het CKI op naam van de consument. Dit strookt niet met het beeld dat sprake zou zijn van een incidentele en uitzonderlijke situatie. Gedurende langere tijd waren er achterstanden in de betalingen. Hoist heeft als kredietverstrekker de wettelijke plicht de feiten te melden bij BKR. De stelling van de consument dat het om een relatief laag bedrag ging, doet hier niet aan af, aldus Hoist.

Belangenafweging

3.13 Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van Hoist bij handhaving van de BKR-registraties op dit moment zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Daarbij wordt het volgende overwogen.

3.14 De commissie realiseert zich dat de consument mede door (onverwachte) persoonlijke omstandigheden in het verleden in een problematische schuldsituatie terecht is gekomen. Deze omstandigheden liggen echter wel in zijn risicosfeer. Hoewel de wens van de consument begrijpelijk is, blijkt volgens de commissie niet dat er op dit moment sprake is van een dusdanige onhoudbare woonsituatie, dat hij niet kan wachten totdat (een langere periode van) de bewaartermijn is verstreken.

3.15 In het voordeel van de consument spreekt dat de consument, zodra hij op de hoogte was van de openstaande vordering, actief stappen heeft ondernomen en de gehele vordering heeft voldaan. Daar staat tegenover dat er sprake is geweest van een langdurige betalings-achterstand en potentiële kredietverstrekkers er belang bij hebben om op de hoogte zijn van de betaalhistorie van de consument bij het beoordelen van een kredietaanvraag.

3.16 Uit de overgelegde stukken, waaronder de loonstroken, werkgeversverklaring en spaar-rekening van de consument, kan de commissie onvoldoende vaststellen dat er sprake is van een structureel stabiele financiële situatie en de consument structureel spaart. Daarbij is van belang dat de consument de vordering pas zeer recent, in maart 2025, geheel heeft voldaan.

Het verzoek van de consument komt naar het oordeel van de commissie te vroeg. Van de bewaartermijn is nog geen jaar verstreken. 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. In de komende periode zal moeten blijken of de financiële situatie van de consument voldoende structureel stabiel is. Daar komt bij dat er meerdere negatieve BKR-registraties op naam van de consument staan, hetgeen duidt op meer betalingsproblemen dan alleen de schuld aan Hoist.

3.17 De commissie realiseert zich dat de consument met zijn partner graag aan hun toekomst willen bouwen en vanwege gezinsuitbreiding graag een grotere woning willen aankopen. Maar het belang van de consument is op dit moment onvoldoende zwaarwegend om verwijdering van de BKR-registraties te rechtvaardigen. De conclusie luidt dan ook dat de belangenafweging in het nadeel van de consument uitvalt en dat Hoist de BKR-registraties mag handhaven. De commissie wijst het verzoek tot een vroegtijdige verwijdering van de BKR-registraties dan ook af. De commissie acht het daarbij niet uitgesloten dat Hoist een andere belangenafweging zal maken als er een langere periode van de bewaartermijn van vijf jaar is verstreken en de consument (nog steeds) financieel stabiel is, een concreet belang heeft bij verwijdering van de BKR-registraties en er geen sprake is van andere schulden. Ook indien er een acuut noodzakelijk belang ontstaat, kan de consument een nieuw verzoek bij de Hoist indienen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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/ . 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

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.

(...)