Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0424

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. M.C. Bruning, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	4 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar vertegenwoordiger de heer mr. [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. Bijnevelt (advocaat), mevrouw [naam 2] (medewerker veiligheidszaken) en mevrouw [naam 3] (stagiair).

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

2. De kern

De consument heeft in augustus 2023 bij de bank een hypothecaire geldlening aangevraagd. Zij heeft bij die aanvraag een jaarinkomen van € 67.008,- opgegeven. De bank heeft de hypothecaire geldlening aan haar verstrekt. In 2025 is de bank een onderzoek gestart naar de hypotheekaanvraag van de consument. De bank ontdekte dat het ontvangen maandsalaris niet overeenkwam met het opgegeven jaarinkomen. Om die reden heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor de periode van zes jaar opgenomen in het Incidentenregister, het register van Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH), het Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie. De consument is het niet eens met deze registraties en vordert verwijdering van de registraties. De consument stelt dat zij met haar werkgever heeft afgesproken dat zij voor een periode maandelijks € 800,- minder aan loon zou ontvangen vanwege een geplande wereldreis. Doordat zij deze informatie niet aan de bank heeft doorgegeven, oordeelt de commissie dat de bank deze registraties niet hoeft te verwijderen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de bank voldaan heeft aan de voorwaarden om de consument te registeren. Er bestaan strenge regels voor banken als het gaat om het registreren van haar klanten. Dit mag alleen als de bank voldoet aan voorwaarden, die verschillend zijn voor de twee soorten registraties: externe en interne. De bank heeft aan alle voorwaarden voldaan.

Aan de voorwaarden voor de registratie in het EVR is voldaan.

3.2 Allereerst zijn de persoonsgegevens van de consument geregistreerd doordat haar gedragingen een bedreiging vormden, vormen of een bedreiging kunnen vormen voor de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van de bank. Deze bedreiging geldt ook voor de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.[1] De consument heeft namelijk de bank aangezet tot het aanbieden van een financiering op basis van onjuiste inkomensgegevens om zichzelf te bevoordelen.

3.3 Daarnaast dient in voldoende mate vast te staan dat de consument betrokken was bij de gedragingen.[2] In dit geval heeft de bank 'strafrechtelijke persoonsgegevens' verwerkt. Dat betekent dat de vastgestelde gedragingen van de consument 'een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' aan hypotheekfraude (oplichting) moeten opleveren.[3] Ook hiervan is sprake.

3.4 Het staat vast dat de consument van haar inkomenssituatie de bank een ander beeld heeft gepresenteerd dan de werkelijkheid. Het staat namelijk vast dat de consument bij het indienen van haar hypotheekaanvraag een werkgeversverklaring heeft gestuurd waarop een bruto jaarinkomen van € 57.600,- is vermeld waarbij een bruto maandsalaris van € 4.800,- hoort. Op de loonstrook van de consument van augustus 2023 is ook een bruto maandsalaris van € 4.800,- genoemd. Dit opgegeven salaris ontving zij niet meer op het moment dat de bank haar op 25 september 2023 het financieringsaanbod deed. De consument heeft dit salaris alleen in augustus 2023 ontvangen. Daarna ontving de consument een fors lagere maandsalaris, namelijk € 800,- minder. De consument heeft de bank niet geïnformeerd over deze structurele inhouding op haar salaris. De bank stelt dat zij de hypothecaire geldlening niet had verstrekt als zij op de hoogte was geweest van de werkelijke inkomenssituatie van de consument.

---

[1] Artikel 5.2.1 sub a PIFI (2026).
[2] Zie artikel 5.2.1 sub b PIFI.
[3] Artikel 10 AVG en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op www.kifid.nl. Opname van strafrechtelijke gegevens is alleen rechtmatig als in voldoende mate feiten vaststaan die een strafbaar feit vormen. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen.

Daarmee heeft de consument belangrijke informatie verzwegen voor de bank die relevant was voor de beoordeling van de financieringsaanvraag.[4]

3.5 Verder merkt de commissie op dat volgens de consument € 800,- per maand op haar salaris wordt ingehouden om de vaste financiële lasten te kunnen blijven betalen tijdens een wereldreis. Dat strookt niet met het maandelijks laten uitbetalen van vakantiegeld en opgebouwde vakantieuren, zoals blijkt uit de salarisstroken over de maanden augustus tot en met december 2023.

De registratie in het EVR voldoet aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit

3.6 De commissie is van oordeel dat in de bank de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit voldoende in acht heeft genomen.[5] Daarbij speelt ook mee dat de bank al rekening heeft gehouden met de omstandigheid dat de consument heeft meegewerkt aan het fraudeonderzoek en daardoor haar persoonsgegevens niet voor de maximale duur van acht jaar heeft geregistreerd maar voor zes jaar.

3.7 Verder weegt het belang van de bank bij de handhaving van de externe registraties op dit moment zwaarder dan dat van de consument. Zo hebben andere financiële instellingen dan de bank een zwaarwegend belang om via de externe registraties voor langere tijd gewaarschuwd te worden voor het handelen van de consument. Het geven van een onjuiste voorstelling van zaken is namelijk een ernstig vergrijp.

3.8 Tegenover het belang van de bank om de persoonsgegevens extern te registeren heeft de consument onvoldoende zwaarwegende belangen naar voren gebracht. De consument moest haar woning verkopen doordat de bank de klantrelatie beëindigde. Zij stelt dat zij door de registraties geen financiering meer kan krijgen bij een andere hypotheekverstrekker in Nederland. Doordat de consument deze stelling niet nader heeft onderbouwd, kan de commissie dit niet meenemen in de belangenafweging. Ook verder blijkt niet dat de consument op dit moment zwaarwegend beperkt wordt door de registraties. Wat de consument heeft gesteld over de gevolgen voor een verklaring omtrent gedrag voor haar huidige baan of ander soortgelijk werk, kan niet worden meegenomen in de belangen-afweging. De verklaring omtrent gedrag is namelijk niet verbonden aan de registraties, maar aan de aangifte die de bank heeft gedaan.

3.9 De commissie is van oordeel dat er geen minder zwaar middel is dan de externe registraties om hetzelfde doel te bereiken, namelijk waarschuwen van de eigen organisatie en andere financiële instellingen. Dat maakt dat het is voldaan aan het subsidiariteitsvereiste.

[4] Vergelijk GC Kifid nr. 2025-0427, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Artikel 5.2.1 sub c PIFI (2026) en onder meer artikel 3.2.3 waarin de subsidiariteitsafweging wordt genoemd.

Ook de registratie in het Incidentenregister kan blijven staan

3.10 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Ook aan de voorwaarden voor de interne registraties is voldaan

3.11 Hiervóór heeft de commissie vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bij hypotheekfraude (oplichting) bestaat. Dat betekent dat er ook voldoende reden is om de interne registraties in stand te laten.[6]

3.12 De commissie oordeelt verder dat de interne registraties de duur van zes jaar proportioneel is. De interne registraties gelden enkel voor de Rabobank-Groep. De bank stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft om haar eigen organisatie te waarschuwen voor de gebeurtenis en om zo ongewenst gedrag tegen te gaan. De consument heeft niet voldoende aangetoond waarom haar belang bij het verwijderen van deze interne registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank.

3.13 Tot slot merkt de commissie op dat de consument bij gewijzigde omstandigheden de bank om een nieuwe belangenafweging kan vragen voor de resterende duur van de interne en externe registraties.[7]

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

[6] Artikel 33 lid 2 aanhef en onder b UAVG.
[7] Artikel 21 lid 1 AVG.

Bijlage – Uitleg over de registers

Uitleg over het Incidentenregister en het EVR

Aangesloten financiële instellingen houden een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de financiële instelling hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere financiële instellingen kan worden uitgewisseld. De financiële instelling kan daarnaast besluiten om andere aangesloten financiële instellingen te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle aangesloten financiële instellingen toegang toe hebben.

Medewerkers van andere financiële instellingen kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de financiële instelling. Vervolgens kunnen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van een financiële instelling de informatie over het incident opvragen bij de financiële instelling die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de financiële instelling die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, kunnen weigeren. Beide registers hebben dus (een zekere) externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen financiële instellingen niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[8] De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021 (PIFI)', de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

In geval van de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consumenten bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.[9] Dit betekent dat alleen een verdenking niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn.

---

[8] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, te vinden op www.rechtspraak.nl. en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377, te vinden op www.kifid.nl.

[9] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering (Sv) kunnen dragen. Een financiële dienstverlener moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

De commissie toetst ook of de financiële instelling het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen. De Hoge Raad heeft geoordeeld dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[10] Dit volgt ook uit de AVG.

Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel (het waarschuwen van de eigen organisatie dan wel andere financiële instellingen voor de gedragingen van de consument) te bereiken.

Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de financiële instelling bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij het vaststellen van de registratieduur. Daarbij dient de financiële instelling de belangen van de consument mee te wegen. Dit houdt in dat een consument die verkorting van de duur van de registratie vordert, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan het belang van de financiële instelling.

Uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

Het IVR is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van een financiële instelling en de groep financiële ondernemingen waarvan zij deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen deze groep.

De Gebeurtenissenadministratie is een register waarin (persoons)gegevens zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling alsmede de groep waartoe de financiële instelling behoort en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie en de groep opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (UAVG).

[10] HR 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097 (overweging 3.3), te vinden op www.rechtspraak.nl.