Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0746

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. J. van der Beek, prof. mr. dr. T.H.M. Van Wechem, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Uitleg over de interne registers

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en 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 digitale hoorzitting op 9 april 2026. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: mr. I.H.C. Jans, advocaat te Eindhoven, en [naam 1], medewerker afdeling veiligheidszaken.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van twee jaar opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie en haar Intern Verwijzingsregister, omdat een klant van de bank slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude. Er is geprobeerd om het uit deze fraude afkomstige bedrag van € 38.900,- over te maken naar een betaalrekening op naam van de consument bij een andere bank. De consument stelt dat zij die betaalrekening niet heeft geopend en niets met de fraude te maken heeft. Daarnaast heeft de bank de bankrelatie met de consument, waaronder de betaalrekening, beëindigd. De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit deze registers en herstel van de bankrelatie. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet uit de interne registers hoeft te verwijderen en dat de registratieduur proportioneel is. De bank hoeft de bankrelatie niet te herstellen. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR) en herstel van de bankrelatie.

3.2 Aanvankelijk had de bank de persoonsgegevens van de consument ook voor zes maanden geregistreerd in het Incidentenregister. De commissie laat de beoordeling van die registratie achterwege, omdat de bank deze registratie op 20 november 2025 heeft verwijderd. De consument heeft daar geen belang meer bij.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.3 De commissie beoordeelt hierna of de bank de persoonsgegevens van de consument in haar interne registers mocht opnemen. Daarbij beoordeelt zij of voor deze registratie voldoende grond bestaat en of de registratie en de duur daarvan proportioneel zijn.

3.4 Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, brengt opname van persoonsgegevens in het IVR mee dat deze gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie staan. De commissie gaat er daarom van uit dat de vordering van de consument tot verwijdering van haar persoonsgegevens uit het IVR ook ziet op verwijdering van die gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. Voor de werking van de registers en de betekenis van de gebruikte begrippen verwijst de commissie naar de bijlage.

3.5 De consument stelt dat de bank haar ten onrechte in de interne registers heeft opgenomen. Zij heeft niets te maken met het openen van de betaalrekening bij ABN AMRO Bank (hierna: bank 2) en de fraude. Zij is slachtoffer geworden van identiteitsfraude. Uit het proces-verbaal van aangifte volgt – samengevat – dat de consument via Snapchat is benaderd door een persoon van wie zij dacht dat het een oude bekende was. Deze persoon vroeg of hij een bedrag uit crypto via haar rekening mocht laten lopen en dan zou zij daarvan een klein bedrag mogen houden voor de moeite. Vervolgens vroeg de persoon om een kopie van haar rijbewijs om een crypto-account voor haar aan te maken. In goed vertrouwen stuurde zij een foto van haar rijbewijs. Toen zij ontdekte dat het niet om haar oude bekende ging, verbrak zij direct het contact. Enkele maanden later bleek dat met haar persoonsgegevens bij bank 2 een betaalrekening op haar naam was geopend, die vervolgens is gebruikt voor fraude. Verder heeft de consument aangevoerd dat bank 2 de betaalrekening niet had mogen openen. Bank 2 heeft bij de opening van de rekening de adresgegevens onvoldoende geverifieerd.

De consument heeft nooit over de pinpas, pincode, de Mobiel Bankieren-app of de betaalrekening beschikt, omdat deze aan een ander woon- en e-mailadres waren gekoppeld.

3.6 Daartegenover heeft de bank aangevoerd dat aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, omdat sprake is van een gebeurtenis die de bijzondere aandacht van de Rabobank Groep vereist. De bank heeft toegelicht dat een klant op 20 mei 2025 slachtoffer is geworden van fraude, waarbij is geprobeerd een bedrag van € 38.900,- over te boeken naar een betaal-rekening bij bank 2 die op naam van de consument stond. De consument heeft geen volledige openheid van zaken gegeven. Een betaalrekening bij bank 2 kan namelijk niet worden geopend met uitsluitend een kopie van een identiteitsbewijs. Voor het openen van een betaalrekening moet onder meer een app worden gebruikt en een live-selfie worden gemaakt; er moet meer zijn gebeurd dan de consument heeft verklaard. Daarbij komt dat de consument een kopie van haar rijbewijs via Snapchat heeft gedeeld met iemand met wie zij al enkele jaren geen contact meer had, zonder kritische vragen te stellen, terwijl zij daarvoor een vergoeding zou ontvangen. Dit handelen is naïef en integriteitsgevoelig. Daarnaast heeft de consument verklaard dat zij in de afgelopen drie jaar driemaal bij vergelijkbare gebeurtenissen betrokken is geweest. Ook acht de bank van belang dat bank 2 de consument als betrokkene bij de gebeurtenis heeft aangemerkt en dit standpunt niet heeft herzien. Ten slotte merkt de bank op dat fraudeurs alleen over frauduleus verkregen gelden kunnen beschikken als de rekeninghouder daaraan medewerking verleent door zijn of haar betaalrekening beschikbaar te stellen. De bank heeft met de registratie in het IVR tot doel om de groep waartoe zij behoort te waarschuwen voor de bij de consument geconstateerde integriteitsissues, vanuit het oogpunt van veiligheid en integriteit van de bank. Zij heeft dus een gerechtvaardigd belang bij de registratie.

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR (de interne registers) van de bank. De commissie volgt de bank in haar standpunt dat de gebeurtenissen en gedragingen van de consument zoals weergegeven in 3.6 kwalificeren als een gebeurtenis die de speciale aandacht van de bank behoeft en dat de bank er belang bij heeft haar organisatie hiervoor te waarschuwen. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij het registreren van de persoonsgegevens van de consument.

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

3.8 Vervolgens beoordeelt de commissie of de bank bij de registratie de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit voldoende in acht heeft genomen.

3.9 Naar het oordeel van de commissie is aan het subsidiariteitsbeginsel voldaan. Dit beginsel houdt in dat aannemelijk moet zijn dat het doel van de registratie niet met een minder zwaar middel kan worden bereikt. Dat doel is hier het attenderen van medewerkers van de bank op het feit dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest.

In de ogen van de commissie kan dit doel niet op een andere manier worden bereikt dan met een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.

3.10 Voorts is de commissie van oordeel dat zowel de registratie als de registratieduur van twee jaar proportioneel zijn. Het belang van de bank bij de registratie van de gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR weegt namelijk zwaarder dan het mogelijke negatieve effect dat die registraties voor de consument hebben. Daarbij is allereerst van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de Rabobank-groep hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR van de bank. De registratie belemmert de consument daarom niet in haar mogelijkheden om bij andere financiële instellingen een hypotheek of andere financiële producten af te sluiten. Daarnaast is niet gebleken dat de consument thans behoefte heeft aan specifieke diensten van de bank, noch dat die behoefte zodanig urgent is dat zij daarin niet op een andere wijze kan voorzien. Hierbij merkt de commissie op dat de consument beschikt over een betaalrekening bij een andere bank; zij kan dus bankieren. Hoewel de commissie begrijpt dat de registratie voor de consument stress en hinder veroorzaakt, is de commissie alles afwegende van oordeel dat de consument niet disproportioneel in haar belangen wordt geraakt door de registratie van haar persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van twee jaar.

De bank hoeft de bankrelatie niet te herstellen

3.11 De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden in beginsel bevoegd de bankrelatie met de consument op te zeggen. Of die opzegging rechtsgeldig is, moet worden beoordeeld aan de hand van wat er tussen partijen is overeengekomen en naar maatstaven van de redelijkheid en billijkheid.[1] De opzegging is ingegeven door het verlies van vertrouwen van de bank in de relatie met de consument. De commissie acht de opzegging, gelet op het voorgaande, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering tot herstel van de bankrelatie wordt daarom afgewezen.

Slotsom

3.12 De conclusie is dat de bank de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR mocht opnemen. Ook is de duur van deze registraties proportioneel. De bankrelatie hoeft niet te worden hersteld. De klacht is ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen. Wat de consument verder nog heeft aanvoert, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

[1] Artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek en HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Uitleg over de interne registers

Uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

De Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken bank. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien. Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de bank deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen. Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de bank of de groep waartoe de bank behoort, mag de bank diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen. De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank.

Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in deze registers is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Daarbij moet beoordeeld worden of: 1) de registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en; 2) of het beginsel van opslagbeperking van artikel 5 lid 1 sub e AVG in acht is genomen. Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de eigen organisatie erop opmerkzaam te maken dat er wat met de consument aan de hand is. Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van (medewerkers van) de bank om opmerkzaam te worden gemaakt op het gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen bij de bank een nieuw product af te sluiten. De bank moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen.