Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1155

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, A.E. Tevel, leden en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	11 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Uitleg over de interne registers en relevante 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 de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 september 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met haar advocaat, de heer mr. T.G. Hop, kantoorhoudende te Amsterdam. Namens de bank was aanwezig de heer [naam], legal counsel.

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

2. De kern

De consument heeft op 4 april 2025 een bedrag van € 4.000,- op haar bankrekening ontvangen, welk bedrag volgens de bank afkomstig is van fraude. De bank verdenkt de consument van schuldwitwassen. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne registers voor de duur van acht jaar, de bankrelatie opgezegd en € 4.000,- van de rekening van de consument afgeschreven. De consument ontkent enige betrokkenheid bij fraude en vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR), herstel van de bankrelatie, de wettelijke rente over € 4.000,- en een vergoeding voor de kosten van rechtsbijstand. De commissie oordeelt dat de registraties en de duur proportioneel zijn. De commissie oordeelt verder dat niet is vast komen te staan dat de opzegging van de bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie wijst de vorderingen, met uitzondering van de vordering tot vergoeding van de wettelijke rente, af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR niet hoeft te verwijderen. Voor de werking van deze registers en de betekenis van de gebruikte begrippen verwijst de commissie naar de bijlage bij deze uitspraak.

3.2 Volgens de bank kan het handelen van de consument worden aangemerkt als een strafbaar feit, namelijk schuldwitwassen.[1] De bank heeft in haar Gebeurtenissenadministratie geregistreerd dat de bankrekening van de consument betrokken is bij oplichting en dat de consument van schuldwitwassen wordt verdacht. Het is daarmee een verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens.

3.3 Uit een arrest van de Hoge Raad volgt dat voor het registreren van strafrechtelijke persoonsgegevens vereist is dat de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2] Artikel 10 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en artikel 33 lid 2 sub b Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) geven de bevoegdheid tot verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens. Tot slot moet de bank een gerechtvaardigd belang bij registratie van de gebeurtenis hebben, waarbij zowel de registratie op zichzelf als de duur van de registratie proportioneel moet zijn.[3]

De interne registraties hoeven niet te worden verwijderd

3.4 De bank heeft gesteld dat de gelden die de consument op haar bankrekening heeft ontvangen afkomstig zijn van oplichting. Een Duitse rekeninghouder heeft op 3 april 2025 onder valse voorwendselen € 9.900,- overgemaakt naar een bankrekening op naam van een Nederlands bedrijf in vastgoedonderhoud. Dit bedrijf heeft vervolgens € 4.000,- overgemaakt aan de consument, die het bedrag contant heeft opgenomen. De bank heeft aangegeven te beschikken over de strafrechtelijke aangifte van het Duitse slachtoffer. Ook heeft de bank gesteld dat zij het slachtoffer heeft gecompenseerd door € 4.000,- van de bankrekening van de consument te boeken en dit bedrag aan het slachtoffer te betalen.

3.5 De consument heeft gesteld dat zij het geld rechtmatig heeft ontvangen en onderbouwt dit als volgt. Zij heeft haar auto te koop gezet via een of meerdere online platforms. Zij heeft verklaard dat zij via Facebook Marketplace in contact is gekomen met een potentiële koper. Deze koper zou voordat hij de auto heeft gezien € 4.000,- giraal hebben aanbetaald.

---

[1] Artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht.
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.
[3] Artikel 6 lid 1 sub f Algemene Verordening Persoonsgegevens.

De consument heeft verklaard dat de koper na bezichtiging heeft afgezien van de koop van de auto en het geld contant terug wilde. Volgens de consument heeft haar vader daarom op 16 april 2025 het bedrag contant opgenomen en hebben zij samen de € 4.000,- aan de koper teruggegeven.

3.6 Voor de commissie staat in voldoende mate vast dat de bankrekening van de consument betrokken is geweest bij fraude. Het staat vast dat de consument door fraude verkregen gelden op haar bankrekening heeft ontvangen. De gelden zijn indirect afkomstig van een Duitse klant, die slachtoffer is geworden van oplichting. De consument heeft deze gelden contant opgenomen, althans door haar vader van haar bankrekening laten opnemen. De consument heeft van die betrokkenheid geen tegenbewijs geleverd, zoals bewijs van de autoverkoop, de afspraak over de aanbetaling, dat de betaling een aanbetaling was, dat die is gedaan door de koper, dat de koper de auto heeft bezichtigd, dat hij de koop heeft geannuleerd en/of dat zij enige communicatie met de koper heeft gehad. Door het ontbreken van enig bewijs daarvan is het door de consument geschetste scenario dat de ontvangen betaling betrekking had op de verkoop van haar auto niet vast komen te staan.

3.7 De consument stelt dat zij bij de politie aangifte heeft gedaan van oplichting door de koper. Zij heeft de aangifte in deze procedure overgelegd. Volgens de consument zou haar aangifte een contra-indicatie voor fraude zijn. De commissie oordeelt dat de eigen verklaringen van de consument in de aangifte de verkoop van haar auto en de aanbetaling door de koper niet bewijzen. Bovendien heeft de consument ook met de aangifte niet aannemelijk gemaakt dat er een koper voor haar auto was, laat staan dat zij zelf door de koper is opgelicht. De commissie ziet in de aangifte in ieder geval geen bewijs voor het standpunt van de consument dat haar bankrekening niet betrokken is bij de fraude.

3.8 De consument heeft wel laten zien dat bij de omschrijving van de betaling “Onderdelen [kenteken auto]” stond vermeld. Zij heeft gesteld dat dit ziet op de aanbetaling van haar auto. Dit kan de consument niet baten. Enkel deze omschrijving bewijst niet haar lezing over de verkoop van de auto.

3.9 De commissie passeert de eigen verklaringen van de consument, omdat die tegenstrijdig en ongeloofwaardig zijn. Zo heeft de consument tijdens het telefoongesprek van 17 april 2025 met de bank aanvankelijk verklaard dat de gelden voor de verkoop van een auto zijn en dat zij beschikt over bewijzen van die verkoop. Achteraf doet zij haar mededeling dat zij beschikt over bewijs van de verkoop af als een vergissing van haar vader. De consument geeft als reden voor de vergissing aan dat haar vader de Nederlandse taal niet machtig is. De vader heeft echter tijdens het telefoongesprek van 17 april 2025 - in aanwezigheid van zijn dochter - uitdrukkelijk verklaard dat hij beschikt over de verkoopdocumentatie en een kopie van de identiteitskaart van de koper. Dit blijkt uit de door de bank overgelegde geluidsopname van dat gesprek. Ook is uit voornoemd telefoongesprek de commissie niet gebleken dat de vader (op dit punt) de Nederlandse taal niet machtig zou zijn.

Het is daarmee voor de commissie niet vast komen te staan dat sprake is van een vergissing.

3.10 Verder heeft de consument wisselende tegenstrijdige verklaringen afgelegd over de persoon van de koper. In het telefoongesprek met de bank van 17 april 2025 heeft zij verklaard dat de koper een vriend was van haar vader. Een dag later verklaart zij aan de bank dat de koper haar onbekend is. De consument vermeldt in haar brief van 28 mei 2025 wél de naam van de koper. Echter, in het proces-verbaal van aangifte van oplichting van 19 oktober 2025 heeft de consument opnieuw verklaard dat zij de koper niet kende en dat zij niet beschikt over zijn naam, telefoonnummer of e-mailadres. Ook op de mondelinge behandeling heeft zij verklaard dat de persoon van de koper haar onbekend was en dat zij de naam van de koper niet wist. Toen zij door de commissie werd gewezen op de naam van de koper in haar eigen brief heeft zij aangegeven dat zij daar niet bekend mee was, maar haar vader dit dan heeft geweten.

3.11 Ook heeft de consument niets kunnen verklaren over de afspraak met de koper omtrent de aanbetaling. Haar vader zou deze afspraak hebben gemaakt. De commissie vindt de aanbetaling op haar bankrekening van een persoon die zij niet kent en voorafgaand aan een bezichtiging van de auto ongeloofwaardig.

3.12 Tot slot heeft de consument over de beweerdelijke contante teruggave van € 4.000,- aan de koper ook wisselend verklaard. In de brief van 28 mei 2025 heeft de consument verklaard dat zij samen met haar vader het geld contant zou hebben teruggegeven aan de koper. In het voornoemde proces-verbaal van aangifte heeft zij verklaard dat (alleen) haar vader het geld heeft teruggegeven aan de koper.

3.13 Gezien al het bovenstaande acht de commissie het scenario van de consument over (de herkomst van) de ontvangen € 4.000,- ongeloofwaardig.

Het handelen van de consument is een bedreiging voor de veiligheid en integriteit van de bank

3.14 De commissie volgt de bank in haar standpunt dat het frauduleus handelen van de consument een bedreiging is voor de veiligheid en integriteit van de bank. De bank heeft kenbaar gemaakt dat het handelen als geldezel en daarmee het meewerken aan schuldwitwassen een gebeurtenis is die de aandacht van de bank behoeft, zodat zij er belang bij heeft de gebeurtenis in haar klantadministratie vast te leggen. De commissie oordeelt dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft om de gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie vast te leggen.[4] Dit geldt ook voor de opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR, omdat medewerkers van de bank daarmee geattendeerd kunnen worden op de gebeurtenis.

[4] Artikel 6 lid 1 sub f AVG.

De interne registraties voldoen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit

3.15 De commissie oordeelt dat de registraties voldoen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Het belang van de bank bij de registraties weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering. Het frauduleuze handelen van de consument en haar ongeloofwaardige verklaringen vormen een integriteitsrisico voor de bank. Daarbij is schuldwitwassen een ernstig vergrijp, waar een persoon slachtoffer van oplichting is geworden. Door de registraties weet de bank dat er een (frauduleuze) gebeurtenis is geweest, zodat zij deze informatie kan gebruiken bij de beoordeling van de aanvraag van bankdiensten en -producten door de consument. Daarbij gelden deze registraties alleen intern binnen de groep waartoe de bank behoort. De consument heeft ook geen concreet belang bij verwijdering van de registraties gesteld. Daarom en vanwege het belang van de bank valt de belangenafweging in haar nadeel uit. De registratie voldoet ook aan de eisen van subsidiariteit, omdat de interne waarschuwing niet op een andere wijze kan worden bereikt.

3.16 Voorts oordeelt de commissie dat de duur van de interne registraties van acht jaar proportioneel is. De redenen daarvoor zijn de ernst van het vergrijp, de tegenstrijdige en ongeloofwaardige verklaringen van de consument waardoor zij er geen blijk van geeft de ernst van haar handelen in te zien en de beperkte gevolgen van de IVR-registratie voor de consument. De IVR-registratie heeft immers slechts interne werking binnen de organisatie van de bank. Deze registratie vormt geen belemmering voor de consument om financiële producten en diensten aan te vragen bij andere aanbieders dan de bank.

Opzegging van de bankrekening is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar

3.17 De commissie wijst de vordering van de consument tot herstel van de bankrelatie af. De commissie oordeelt dat de bank op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden in beginsel bevoegd is om de relatie en daarmee de bankrekening op te zeggen. Het is de commissie niet gebleken dat het uitoefenen van de opzeggingsbevoegdheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was.[5]

3.18 De consument heeft gesteld dat de in de brief genoemde opzeggingsgronden onvoldoende concreet zijn en dat dit leidt tot onaanvaardbaarheid van de opzegging. De commissie oordeelt dat de opzegging niet om die reden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank heeft in de opzeggingsbrief van 16 mei 2025 vermeld dat de bankrekening van de consument betrokken is bij oplichting, dat een andere rekeninghouder is misleid en dat hierdoor het vertrouwen van de bank in de consument is geschaad. Dat is een concrete motivering van de opzegging.

[5] Artikel 6:248 lid 2 BW.

De betrokkenheid van de consument en de misleiding van een derde staan vast. Dat het vertrouwen van de bank in de consument is geschaad is daarvan een logisch gevolg.

De bank moet de wettelijke rente vergoeden, maar de kosten van rechtsbijstand niet

3.19 De commissie wijst de wettelijke rente over een bedrag van € 4.000,- van 2 oktober 2025 tot en met 30 april 2026 toe. De bank heeft op de mondelinge behandeling erkend dat een rechtsgrond voor de debitering van de bankrekening van de consument ontbrak. Daarmee staat de onjuistheid van de debitering vast.

3.20 Wettelijke rente is de bank verschuldigd over de periode dat de bank in verzuim was. Dit is de periode van 2 oktober 2025 tot en met 30 april 2026. Op 2 oktober 2025 is het verzuim van de bank ingetreden, omdat zij op die dag aan de consument berichtte dat zij niet aan het verzoek tot terugbetaling zal voldoen. Het verzuim is geëindigd op 30 april 2026, de dag waarop de bank het bedrag aan de consument heeft terugbetaald.

3.21 De commissie wijst de vordering voor kosten van rechtsbijstand af, omdat de consument grotendeels in het ongelijk is gesteld.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank aan de consument de wettelijke rente over € 4.000,- moet vergoeden over de periode van 2 oktober 2025 tot en met 30 april 2026. De bank moet deze vergoeding betalen binnen vier weken nadat deze beslissing door de commissie aan partijen is verstuurd.

De commissie wijst alle andere vorderingen 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 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 registers en relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Interne registraties

De Gebeurtenissenadministratie en het 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 belangenafweging maken.

Algemene Verordening gegevensbescherming (AVG) en Uitvoeringswet AVG

Artikel 6 lid 1 sub f

De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan: 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.

Artikel 33 lid 2 UAVG

Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:

a) ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
b) ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.

Wetboek van Strafrecht
Artikel 420quater Sr.

1. Hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp afkomstig is uit enig misdrijf, wordt schuldig aan schuldwitwassen gestraft.
2. Met dezelfde straf wordt gestraft hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet, dan wel van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp afkomstig is uit enig misdrijf.

Burgerlijk Wetboek
Artikel 6:248 lid 2 BW

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.