Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0176

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	20 februari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Door haar betaalrekening aan fraudeurs ter beschikking te stellen heeft de consument als 'geldezel' gefungeerd. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de diverse registers voor de duur van acht jaar. De commissie oordeelt dat de registraties terecht en proportioneel zijn. Ook kan de consument op dit moment nog geen aanspraak maken op een basisbetaalrekening.

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; en 3) de na de hoorzitting gewisselde stukken.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op woensdag 17 september 2025. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar moeder. Namens de bank nam deel de heer [naam medewerker].

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument had een betaalrekening bij de bank. Dit was een basisbankrekening als bedoeld in het *Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten* (hierna: de convenant-rekening). Voorheen had de consument een reguliere betaalrekening bij de bank, maar deze betaalrekening was in 2020 door de bank beëindigd (omdat de betaalrekening betrokken was bij fraude). De bank heeft toen een convenantrekening voor de consument geopend. Ook op deze betaalrekening is een van fraude afkomstig bedrag bijgeschreven, waarna de bank (in oktober 2021) ook deze betaalrekening beëindigd heeft.

De bank heeft vervolgens wederom een convenantrekening voor de consument geopend – en dat is de betaalrekening waar het in deze zaak om gaat.

2.2 Op 27 januari 2024 is een tweede mobiele toestel gekoppeld aan de betaalrekening van de consument. Om een mobiel toestel te kunnen koppelen, zijn het ID-bewijs van de consument en de inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) van het Mijn ING-account van de consument nodig. Op dezelfde dag is met het oude toestel de overboekingslimiet verhoogd van de Mobiel Bankieren App en van Mijn ING. En op 28 en 30 januari 2024 zijn vanaf het toegevoegde toestel de opnamelimiet van de betaalpas en de overboekingslimiet van de Mobiel Bankieren App verhoogd.

2.3 Op 30 januari 2024 zijn er twee van fraude afkomstige bedragen op de betaalrekening van de consument bijgeschreven. Een deel van de bedragen is binnen een aantal minuten overgeboekt via de Mobiel Bankieren App en een ander deel is contant opgenomen (met de betaalpas en pincode van de consument).

2.4 Vanwege deze gebeurtenissen heeft de bank de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR). Tevens heeft de bank de consument (op 1 maart 2024) laten weten de bancaire relatie te zullen beëindigen. Op 19 maart 2024 heeft de bank het bezwaar van de consument afgewezen en herhaald dat de betaalrekening over drie maanden zal worden opgeheven.

De klacht en de vordering

2.5 De consument vindt het onterecht dat de bank haar van fraude beschuldigt. Volgens de consument zijn haar ID-bewijs en betaalpas gestolen/verloren en heeft zij niets met de fraude te maken. Verder heeft de consument momenteel weliswaar een betaalrekening bij een buitenlandse bank, maar zij heeft een Nederlandse betaalrekening nodig. Zij ontvangt namelijk ondersteuning (in de vorm van budgetbeheer) van Stadsbank Oost Nederland en die kan geen buitenlandse betaalrekeningen aan haar systeem toevoegen. Door de registratie in het Incidentenregister en het EVR kan de consument geen betaalrekening bij een Nederlandse bank openen. In essentie vordert zij daarom dat deze (externe) registratie verwijderd/verkort wordt, dan wel dat de bank een (basis)betaalrekening of convenant-rekening voor haar opent.

Het verweer

2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Deze zaak draait om twee vragen.

De eerste vraag is of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR terecht en proportioneel is. De tweede vraag is of de consument recht heeft op een basisbetaalrekening of een convenantrekening.

De registratie

3.2 Zoals toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak, kunnen de registraties in het EVR en het Incidentenregister grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft. Daarom mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in deze registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[1] De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het *Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen* (PIFI). Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

<u>De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR</u>

3.3 In deze zaak staat vast dat van fraude afkomstige bedragen op de betaalrekening van de consument zijn bijgeschreven en dat deze gelden vrij snel daarna zijn overgeboekt en opgenomen. Verder zijn er voorbereidende handelingen verricht, zoals het koppelen van een tweede telefoon en het verhogen van de limieten. Deze omstandigheden passen in hun samenhang bij het handelen en/of het patroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert. De geschetste feiten en omstandigheden met betrekking tot de convenantrekening 'schreeuwen om een verklaring'.[3] De enige die een voldoende verklaring kan geven is de consument. Zij heeft echter onvoldoende naar voren gebracht dat haar betrokkenheid bij de fraude zou kunnen ontzenuwen.

3.4 Voor het koppelen van de tweede telefoon zijn het ID-bewijs van de consument en de inloggegevens (gebruikersnaam en wachtwoord) van het Mijn ING-account van de consument gebruikt. Volgens de consument heeft zij daar niets mee te maken; zij stelt dat haar ID-bewijs gestolen/verloren is. De commissie heeft de bank gevraagd welk ID-bewijs (het huidige ID-bewijs van de consument of haar oude ID-bewijs) op 27 januari 2024 gebruikt is om de telefoon te koppelen, maar door tijdsverloop kon de bank dat niet meer achterhalen. Wel heeft de bank benadrukt dat er bij het koppelen van een telefoon gecontroleerd wordt of het ID-bewijs dat daarbij wordt gescand (met de camera van de mobiele telefoon) als gestolen of vermist staat geregistreerd (als dat zo is, wordt het verzoek tot koppeling van het nieuwe toestel geweigerd).

---

[1] Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (rechtsoverweging 4.3) en GC Kifid nr. 2017-717 (overweging 4.2).
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (rechtsoverweging 4.4).
[3] Vgl. GC Kifid nr. 2026-0059 (overweging 3.12).

Verder merkt de commissie op dat de consument niet heeft verklaard hoe een derde kon beschikken over de inloggegevens van haar Mijn ING-account (die gebruikt zijn om een tweede telefoon te koppelen aan haar betaalrekening) en over haar pincode (die gebruikt is om een deel van de gelden contant op te nemen). De enkele stelling van de consument dat haar ID-bewijs en betaalpas gestolen/verloren zijn, is dan ook onvoldoende om haar betrokkenheid bij de fraude te ontzenuwen.

3.5 Gelet op dit alles is de commissie van oordeel dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldoen aan de hiervoor onder 3.2 genoemde maatstaf. Anders gezegd: door haar betaalrekening aan de fraudeurs ter beschikking te stellen heeft de consument als 'geldezel' gefungeerd, wat als 'schuldwitwassen' (in de zin van artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht) kan worden aangemerkt. Naar het oordeel van de commissie is hiermee voldaan aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI).[4]

De registratie(duur) is niet disproportioneel

3.6 In artikel 5.2.1 onder c PIFI is bepaald dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.

3.7 De commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat zij daarvan nadeel kan ondervinden. De bank heeft echter gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. Door te fungeren als geldezel heeft de consument eraan bijgedragen dat met behulp van haar betaalrekening iemand kon worden opgelicht. De commissie ziet dan ook in dat de bank in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers. Daartegenover heeft de consument aangevoerd dat zij een zwaarwegend belang heeft om een (Nederlandse) betaalrekening te kunnen openen. De registratie vormt hiervoor een belemmering. De commissie overweegt dat een betaalrekening in algemene zin al essentieel is en dat dat nog meer geldt in dit concrete geval, aangezien de consument een Nederlandse betaalrekening nodig heeft om geld te kunnen ontvangen van Stadsbank Oost Nederland (in het kader van budgetbeheer).

[4] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat ook is voldaan aan het vereiste van subsidiariteit. Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is andere banken te signaleren dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR.

Echter, zoals in overweging 3.14 zal worden toegelicht, kan de consument binnen een paar maanden weer aanspraak maken op een wettelijke basisbetaalrekening. Verder heeft de consument geen andere redenen aangevoerd waarom zij belemmerd wordt door de registratie. Gelet op dit alles vindt de commissie de registratie niet disproportioneel.

3.8 Ook ziet de commissie geen aanleiding om de duur van de registratie te verkorten. Daarbij neemt de commissie mee dat eerdere betaalrekeningen van de consument ook al gebruikt zijn voor fraude. Verder heeft de consument geen spijt betuigd of laten blijken dat zij inzicht heeft in haar laakbare gedrag. Dit alles maakt dat de commissie de registratieduur van acht jaar passend en proportioneel vindt.

Ook de registratie in het Incidentenregister kan blijven staan

3.9 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.

De basisbetaalrekening

3.10 Vervolgens is de vraag aan de orde of de consument recht heeft op een basisbetaalrekening of een convenantrekening.

3.11 Bij deze vraag is het volgende van belang. Op grond van artikel 4:71f van de Wet op het financieel toezicht (Wft) heeft de consument in beginsel recht op een wettelijke basis-betaalrekening. Artikel 4:71g Wft bevat echter een aantal weigeringsgronden. Als zo'n weigeringsgrond van toepassing is, mag de bank weigeren om een basisbetaalrekening te openen. In een dergelijk geval kan het convenant uitkomst bieden. Het convenant biedt namelijk voor consumenten die geen basisbetaalrekening kunnen openen alsnog een mogelijkheid om een betaalrekening te openen.

3.12 In deze zaak heeft de consument echter geen recht meer op een convenantrekening. In artikel 12 van de *Uitvoeringsinstructie behorende bij het Convenant inzake een pakket primaire betaaldiensten* is namelijk bepaald dat het principe dat een aanvrager met negatieve antecedenten alsnog een betaalrekening kan openen, éénmalig geldt: wanneer er misbruik wordt gemaakt van een convenantrekening, kan de (voormalige) betaalrekeninghouder niet opnieuw aanspraak maken op een nieuwe convenantrekening. En aangezien de consument (als 'geldezel') haar convenantrekening aan de fraudeurs ter beschikking heeft gesteld en daarmee misbruik heeft gemaakt van haar convenantrekening, kan zij niet opnieuw aanspraak maken op een convenantrekening.

3.13 Wat betreft de wettelijke basisbetaalrekening overweegt de commissie als volgt. Op grond van artikel 4:71g lid 2 onder d Wft mag de bank het openen van een basisbetaalrekening weigeren als de aanvrager een basisbetaalrekening had die op grond van artikel 4:71i lid 1 onder f Wft minder dan twee jaar geleden is beëindigd.

In artikel 4:71i lid 1 onder f Wft staat dat de bank een basisbetaalrekening kan opzeggen indien de rekeninghouder de basisbetaalrekening opzettelijk heeft gebruikt voor het plegen van strafbare feiten. In deze zaak is dat gebeurd. De convenantrekening van de consument kwalificeert namelijk als een 'basisbetaalrekening'[5] en de bank heeft deze basis-betaalrekening op 1 maart 2024 opgezegd, omdat deze betaalrekening betrokken was bij fraude. Dit betekent dat de weigeringsgrond van artikel 4:71g lid 2 onder d Wft van toepassing is en dat de consument op dit moment geen recht heeft op een wettelijke basisbetaalrekening.

3.14 Wel merkt de commissie op dat deze weigeringsgrond – anders dan artikel 12 van de Uitvoeringsinstructie – slechts twee jaar van toepassing is. In deze zaak zit die termijn er al bijna op. Immers, op 19 maart 2024 was aangekondigd dat de betaalrekening over drie maanden opgeheven zou worden. Dus vanaf 19 juni 2026 kan de consument bij elke Nederlandse bank (dus niet alleen ING) een basisbetaalrekening aanvragen op grond van artikel 4:71f Wft. Die bank zal die aanvraag dan moeten honoreren (tenzij er een andere weigeringsgrond is).

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[5] Vgl. GC Kifid nr. 2020-918 (overweging 3.6) en 2026-0059 (overweging 3.27).

Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

Incidentenregister

Wat staat er in het Incidentenregister?
Elke bank die bij het PIFI[6] is aangesloten, houdt een Incidentenregister bij. Wanneer zich een 'incident' voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister van de betreffende bank, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene (in dit geval de consument) worden vermeld. Een 'incident' is een gebeurtenis die als gevolg heeft of die als gevolg zou kunnen hebben dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van de bank zelf of de financiële sector als geheel in het geding (kunnen) zijn.

Wie heeft toegang tot het Incidentenregister van ING?
Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van ING hebben toegang tot dit register. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.

Extern Verwijzingsregister (EVR)

Wat staat er in het EVR?
Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Gebruikers van het EVR kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR voorkomt ('hit / no-hit' systeem).

Wie heeft toegang tot het EVR?
Alle banken die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van ING. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij ING. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide banken.

Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?
Het gaat om een waarschuwingssysteem: de registratie in het EVR zorgt ervoor dat andere banken kunnen nagaan of een (potentiële) klant eerder bij een financiële instelling heeft gefraudeerd en daardoor mogelijk een dreiging voor de bank vormt. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen ING, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

[6] PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI is te vinden op: https://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/protocol-incidenten-waarschuwingssysteem-financiele-instellingen-pifi/.