Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0625

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	5 augustus 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Door zijn 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 consument vordert verkorting van de duur van de registratie. De commissie ziet in deze zaak evenwel geen aanleiding om de registratieduur te verkorten.

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 repliek van de consument. De bank heeft, vanwege het feit dat er een hoorzitting zou plaatsvinden, afgezien van schriftelijke dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 16 mei 2025. Namens de consument was aanwezig: mevrouw mr. J.I. Vervest (advocaat). De consument zelf is niet ter zitting verschenen. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1] (Senior Legal Counsel) en mevrouw [naam 2] (Senior Adviseur Klachtenmanagement).

1.3 De consument en de bank 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 De consument had een betaalrekening bij de bank.

2.2 Op 13 november 2022 is er een nieuwe telefoon gekoppeld aan de Mobiel Bankieren app van de consument. En op 15 november 2022 is er nogmaals een nieuwe telefoon gekoppeld.

2.3 Op 16 november 2022 is een bedrag van € 4.400,- bijgeschreven op de betaalrekening van de consument. Dezelfde dag om 16:51 uur is een bedrag van € 2.000,- opgenomen met de betaalpas behorende bij de betaalrekening van de consument. Om 17:10 uur zijn de op 13 en 15 november gekoppelde telefoons gedeactiveerd in de Mobiel Bankieren app.

2.4 Op 16 november 2022 heeft de bank een melding ontvangen van een andere bank dat de bijschrijving op de betaalrekening van € 4.400,- afkomstig was van fraude ('spoofing'). De benadeelde rekeninghouder heeft aangifte gedaan bij de politie (op 17 november 2022).

2.5 Op 18 november 2022 heeft de bank de consument per brief medegedeeld dat zij zijn persoonsgegevens voor acht jaar heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR). Tevens heeft de bank de consument laten weten de bancaire relatie met hem te zullen beëindigen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert verkorting van de duur van de registratie in het EVR en het Incidentenregister. Hij vindt acht jaar disproportioneel. Drie jaar zou volgens hem meer recht doen aan de zaak. In dat kader voert hij aan dat hij gedwongen werd om zijn betaalrekening ter beschikking te stellen aan de fraudeurs. Verder is hij drugsverslaafd, maar is er een voorzorgsmaatregel getroffen om misbruik in de toekomst te voorkomen: zijn betaalrekening en bankpas zijn voortaan onder beheer van zijn broer.

2.7 Bij repliek heeft de consument aangevoerd dat uit het verweerschrift blijkt dat er op 17 november 2022 aangifte is gedaan, terwijl de bank al op 18 november 2022 tot registratie is overgegaan. Volgens de consument valt hieruit af te leiden dat er nooit sprake kan zijn geweest van een zorgvuldig onderzoek door de bank, en al helemaal niet dat er enig hoor en wederhoor heeft plaatsgevonden, laat staan dat enige belangenafweging is gemaakt ter zake van de duur van de registratie.

Het verweer

2.8 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 de vraag of de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR voor de duur van acht jaar gerechtvaardigd is.

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

3.2 Elke bank houdt een Incidentenregister bij. Als zich een incident voordoet, 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 bank 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.

3.3 De bank kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident betrokken was op te nemen in het EVR, een systeem waar alle bij het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) aangesloten banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

3.4 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.

3.5 Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde 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 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]

De beoordeling van de registratie in het EVR

3.6 Het voorgaande brengt mee dat tot registratie van persoonsgegevens pas kan worden overgegaan nadat zorgvuldig onderzoek is gedaan. De zorgvuldigheidsvereisten kunnen meebrengen dat de betrokkene wordt geconfronteerd met de bevindingen en in staat wordt gesteld zijn lezing van de feiten te geven. De consument wijst er - terecht - op dat de bank geen hoor en wederhoor heeft toegepast vóórdat zij tot registratie overging. Daarna heeft de consument echter wél de gelegenheid gehad om zijn visie op de feiten naar voren te brengen.

[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).

In de brief van 18 november 2022 staat namelijk dat als de consument, als hij vindt dat de informatie in de brief niet klopt of als hij het niet eens is met de beslissing, de bank een brief kan sturen. En ook in de (interne) klachtprocedure heeft de consument de mogelijkheid gehad om zijn zienswijze te geven. De commissie is daarom van oordeel dat het verzuim van het niet toepassen van hoor en wederhoor later voldoende is hersteld.[3]

3.7 Wat betreft de vereisten van artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI kan de commissie kort zijn. In deze zaak staat namelijk niet ter discussie dat de consument, door zijn betaalrekening aan de fraudeurs ter beschikking te stellen, als 'geldezel' heeft gefungeerd. Dit kan als 'schuldwitwassen' (in de zin van artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht) worden aangemerkt. Hiermee is voldaan aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI).[4]

3.8 In deze zaak gaat het met name om het vereiste van artikel 5.2.1 onder c PIFI. Daarin 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 niet disproportioneel zijn.

3.9 De consument vindt een registratieduur van acht jaar disproportioneel. Drie jaar zou volgens hem meer recht doen aan de zaak. In dat kader voert hij aan dat hij gedwongen werd om zijn betaalrekening ter beschikking te stellen aan de fraudeurs. Verder geeft hij aan dat hij drugsverslaafd is, maar dat er een voorzorgsmaatregel is getroffen om misbruik in de toekomst te voorkomen: zijn (basis)betaalrekening en bankpas zijn voortaan onder beheer van zijn broer.

3.10 Allereerst merkt de commissie op dat de consument zijn stelling dat hij gedwongen werd om zijn betaalrekening ter beschikking te stellen aan de fraudeurs, totaal niet heeft onderbouwd. En ook anderszins is het niet aannemelijk geworden dat hij onder dwang handelde.

3.11 Verder overweegt de commissie dat de consument zich in een kwetsbare positie bevindt. Hij is namelijk verslaafd aan cocaïne en ook nog eens dakloos (hij heeft een postadres bij zijn ouders, maar *de facto* is hij dakloos). Gelet op de kwetsbare positie waarin de consument zich bevindt, is de kans dat er misbruik van hem wordt gemaakt, aanzienlijk. Naar het oordeel van de commissie is de getroffen voorzorgsmaatregel (dat de broer de betaalrekening en bankpas van de consument onder zijn beheer heeft) niet afdoende.

---

[3] Zie ook GC Kifid nr. 2021-0224 (overweging 3.5) en 2021-0925 (overweging 3.4).
[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.

Deze voorzorgsmaatregel ziet namelijk enkel op de *huidige* betaalrekening van de consument en kan niet voorkomen dat de consument – buiten het medeweten van zijn broer – een *nieuwe* betaalrekening aanvraagt. De (externe) registratie voorkomt daarentegen wel dat de consument al te makkelijk een nieuwe betaalrekening verkrijgt waarmee mogelijk misbruik kan worden gemaakt. De externe registratie is immers juist bedoeld om andere banken te waarschuwen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude.

3.12 Daar komt bij dat de consument geen omstandigheden heeft aangevoerd die maken dat hij een urgent en zwaarwegend belang zou hebben bij verkorting van de registratieduur. De consument heeft momenteel een basisbetaalrekening en het is niet gebleken dat hij op korte termijn een reguliere betaalrekening, krediet of ander bancair product nodig zou hebben.

3.13 Tot slot ziet de commissie in deze zaak ook geen bijzonderheden die aanleiding geven om de duur van de registratie te verkorten. Zo heeft de consument geen spijt betuigd of laten blijken dat hij inzicht heeft in zijn laakbare gedrag. En de consument beklaagt zich weliswaar over het feit dat de bank geen hoor en wederhoor had toegepast, maar toen hij later alsnog de gelegenheid kreeg om zijn visie op de feiten te geven, heeft hij daar nooit echt gebruik van gemaakt. Ook in de onderhavige klachtprocedure heeft de consument ervoor gekozen om geen openheid van zaken te geven.

3.14 Dit alles maakt dat de commissie de registratieduur van acht jaar passend en proportioneel vindt.

De beoordeling van de registratie in het Incidentenregister

3.15 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.

Slotsom

3.16 De registraties zijn terecht en proportioneel. De vordering tot verkorting van de registratieduur moet daarom worden afgewezen.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

***Incident**: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;*

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

***3.1.1** Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*

(...)

***3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie.*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

***4.1.1** Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- *op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.'*

4.1.2 *Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 *Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen. In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.*

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 *De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.*

a. *De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.*
b. *In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.*
c. *Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.*