Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0537

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Rabobank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies / Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen / Klacht deels niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Registratieduur. Belangenafweging, In verband met betrokkenheid van de betaalrekening van de consument bij fraude heeft Rabobank zijn persoonsgegevens voor de duur van acht jaar geregistreerd in enerzijds de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister en anderzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Daarnaast heeft Rabobank de bancaire relatie tussen partijen beëindigd. In een eerdere klachtprocedure tegen Rabobank heeft de consument verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister, het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister gevorderd. Daarnaast heeft hij in die procedure herstel van de bancaire relatie tussen partijen gevorderd. De commissie heeft de vorderingen van de consument in die klachtprocedure afgewezen. In de onderhavige klachtprocedure vordert de consument opnieuw verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de interne en externe waarschuwingsregisters van Rabobank. De commissie beslist dat de klacht van de consument niet behandelbaar is voor zover deze betrekking heeft op de gegrondheid van de registraties. Voor zover zijn klacht betrekking heeft op de duur van de registraties op grond van een naar de huidige feiten en omstandigheden te maken belangenafweging is zijn klacht wel behandelbaar. De commissie oordeelt met betrekking tot dit klachtonderdeel dat de registratieduur proportioneel is en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van Rabobank.

1.2 Rabobank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I.H.C. Jans, advocaat te Eindhoven.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale mondelinge behandeling via *MS Teams* op dinsdag 10 juni 2025. De consument heeft in persoon aan de hoorzitting deelgenomen.

Namens Rabobank heeft de heer [naam 1], medewerker veiligheidszaken, aan de hoorzitting deelgenomen, bijgestaan door mr. Jans voornoemd.

1.4 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij Rabobank een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) met een daarbij horende bankpas en pincode aangehouden.

2.2 Op 24 maart 2020 heeft Rabobank de consument een brief gestuurd. Hierin staat, samengevat, dat Rabobank de bancaire relatie tussen partijen zal beëindigen in verband met betrokkenheid van de consument bij het openen van frauduleuze rekeningen. In de brief staat ook dat de consument vanaf 24 maart 2020 niet meer over zijn rekeningen bij Rabobank kan beschikken. Rabobank heeft de bancaire relatie tussen partijen beëindigd.

2.3 Op 30 maart 2020 heeft Rabobank de consument nog een brief gestuurd. Hierin staat, samengevat, dat Rabobank de persoonsgegevens van de consument in verband met betrokkenheid bij het openen van frauduleuze rekeningen heeft opgenomen in het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. In deze brief staat ook dat de registraties acht jaren zullen duren en zullen eindigen op 16 maart 2028. Rabobank heeft de persoonsgegevens van de consument daarnaast ook opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie.

2.4 Op 23 september 2020 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend en, primair, gevorderd dat Rabobank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister en anderzijds het Intern Verwijzingsregister. Subsidiair heeft de consument verkorting van de registratieduur van deze registraties gevorderd. Daarnaast heeft hij in die klachtprocedure een veroordeling van Rabobank in de proceskosten gevorderd.

2.5 Op 19 maart 2021 heeft de commissie de vorderingen van de consument in die klacht-procedure afgewezen. De uitspraak van de commissie is gepubliceerd op de website van Kifid onder nummer 2021-0260.[1]

2.6 Op 24 maart 2025 heeft de consument Rabobank een e-mail met als bijlage een brief gestuurd.

[1] Zie www.kifid.nl/uitspraken.

In deze brief maakt de consument opnieuw bezwaar tegen de registraties van zijn persoonsgegevens in het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister. Op 15 april 2025 heeft Rabobank zijn bezwaar schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.

2.7 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.8 De consument vordert, primair, dat Rabobank zijn persoonsgegevens verwijdert uit enerzijds het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister en anderzijds het Intern Verwijzingsregister, omdat deze daarin onterecht zijn opgenomen. Subsidiair vordert hij dat Rabobank zijn persoonsgegevens uit deze interne en externe waarschuwingsregisters verwijdert op grond van een naar de huidige feiten en omstandigheden te maken belangenafweging.

2.9 De consument neemt het standpunt in dat de registraties van zijn persoonsgegevens in deze waarschuwingsregisters niet (meer) terecht zijn. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. Rabobank heeft de persoonsgegevens van de consument ten onrechte geregistreerd in het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister. Rabobank heeft de consument als dader behandeld, maar hij is slachtoffer van diefstal van zijn bankpas en van fraude. Iemand heeft toegang gehad tot de betaalrekening, iemand heeft e-mailadressen aan de betaalrekening toegevoegd en iemand heeft een gezamenlijke betaalrekening op zijn naam geopend zonder zijn toestemming. Die persoon heeft dat gedaan in [plaatsnaam], maar daar is de consument nooit geweest. Ook heeft iemand geld gepind met zijn gestolen bankpas. Rabobank heeft zijn verzoek om camerabeelden te bekijken afgewezen. Daardoor kan de consument zich niet verdedigen.
b. De consument is zich nooit bewust geweest van de fraude. Hij heeft hier niet opzettelijk aan meegewerkt. De consument kon op een gegeven moment niet meer inloggen in de *Rabo App* en is toen naar een filiaal van Rabobank gegaan. Daar heeft hij voor het eerst gehoord dat er sprake was van verdachte activiteiten. Toen heeft de consument ontdekt dat hij zijn bankpas kwijt was. Daarvan heeft hij toen meteen aangifte gedaan.
c. De consument heeft last van de registraties van zijn persoonsgegevens. Door de registraties is zijn aanvraag voor een hypothecaire geldlening afgewezen. Hij heeft daarvan een afwijzingsbrief van 24 februari 2025 overgelegd. Dit heeft grote gevolgen voor de consument. Hij is nu getrouwd en wil gaan samenwonen. Daarnaast heeft hij een stabiel inkomen en leidt hij een verantwoord leven. De registraties van zijn persoonsgegeven zijn daarom onterecht en disproportioneel.
d. De consument wil dat Rabobank de registraties van zijn persoonsgegevens volledig uit het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister verwijdert. Hij wil dat Rabobank zijn situatie opnieuw beoordeelt op een eerlijke manier.

Dat zal hem in staat stellen om alsnog samen met zijn echtgenote een woning te kopen en verder te bouwen aan zijn toekomst.

Het verweer van Rabobank

2.10 Rabobank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister en het Intern Verwijzingsregister. De commissie zal eerst beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is. In het bevestigende geval zal de commissie daarna beoordelen of Rabobank de registraties moet verwijderen of de duur van de registraties moet verkorten.

De klacht is niet behandelbaar voor zover deze ziet op de registraties 'an sich'

3.2 De klacht van de consument is niet behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de *gegrondheid* van de registraties. Dit licht de commissie als volgt toe.

3.3 In vraag 3.2 van het reglement staat dat Kifid een klacht van een consument niet behandelt als diens klacht al bij Kifid in behandeling is geweest. Die situatie doet zich in deze zaak voor. Dit betekent dat de commissie niet kan beoordelen of de registraties op zichzelf, dat wil zeggen los van de registratietermijn die Rabobank heeft gekozen, terecht zijn en dat moet worden uitgegaan van de gegevens in de interne en externe waarschuwingsregisters van Rabobank.[2]

De klacht is wel behandelbaar voor zover deze ziet op de duur van de registraties op grond van een naar de huidige feiten en omstandigheden te maken belangenafweging

3.4 De klacht van de consument is wél behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de duur van de registraties op grond van een naar de huidige feiten en omstandigheden te maken belangenafweging. Dit licht de commissie als volgt toe.

3.5 Ten tijde van de registraties van de persoonsgegevens van de consument (18 maart 2020) was het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI) van kracht.

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0552, welke uitspraak is te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

Op grond van artikel 9.5.1 van het PIFI kan de betrokkene (in dit geval de consument) bij de verantwoordelijke (in dit geval Rabobank) te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden (recht van 'verzet'). Indien het verzet gerechtvaardigd is, beëindigt de verantwoordelijke terstond de verwerking.[3]

3.6 Voorts bieden de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG) een grondslag voor een bevel tot beperking van de duur van de registraties.[4]

3.7 In artikel 21 lid 1 AVG staat dat een betrokkene te allen tijde het recht heeft om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6 lid 1 aanhef en onder e of f AVG (recht van 'bezwaar'). Op grond van artikel 17 lid 1 aanhef en onder c en d AVG heeft de betrokkene recht op 'wissing' van hem betreffende persoonsgegevens indien de betrokkene overeenkomstig artikel 21 lid 1 AVG bezwaar maakt tegen de verwerking en er geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking zijn, of wanneer de persoonsgegevens onrechtmatig zijn verwerkt (recht op 'vergetelheid'). Volgens artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG is de verwerking rechtmatig indien en voor zover de verwerking noodzakelijk is 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. Daarbij geldt dat moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Dit brengt mee dat de inbreuk op de belangen van de consument niet onevenredig mag zijn in verhouding tot het met de verwerking te dienen doel, en dat dit doel in redelijkheid niet op een andere, voor de consument minder nadelige wijze kan worden verwezenlijkt.

De wederzijdse belangen van partijen

3.8 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.8 en 2.9.

3.9 Daartegenover huldigt Rabobank het standpunt, samengevat, dat de registratieduur van de interne en externe registraties proportioneel is. Rabobank is van mening dat zij een groot belang heeft bij het handhaven van de persoonsgegevens van de consument in de interne en externe waarschuwingsregisters. Rabobank heeft toegelicht dat de consument nog steeds geen verklaring heeft gegeven voor hoe de fraude met de betaalrekening heeft kunnen plaatsvinden. Volgens Rabobank heeft hij geen verklaring gegeven voor hoe het kan dat er drie mobiele telefoons aan de betaalrekening zijn gekoppeld, voor de limietverhoging op de betaalrekening en voor hoe derden aan zijn bankpas en pincode zijn gekomen.

[3] Zie artikel 9.5.2 van het PIFI.
[4] Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 28 april 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:3464, rechtsoverweging 4.7, welk arrest is te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Rabobank is daarnaast van mening dat de consument tegenstrijdige verklaringen heeft gegeven voor wat zich heeft voorgedaan. Gelet op alle feiten en omstandigheden is volgens Rabobank sprake van een grote mate van waarschijnlijkheid dat de consument zijn bankpas en pincode heeft afgestaan aan een derde en heeft hij daarover geen openheid van zaken gegeven. Dat hij daarover nog steeds geen openheid van zaken heeft gegeven vormt een verzwarende omstandigheid, aldus Rabobank. Verder is volgens Rabobank van belang dat de consument nog steeds geen blijk heeft gegeven van inzicht in de rol die hij heeft gespeeld in de fraude en dat hij geen spijt heeft betuigd van zijn handelen. Ook dat zijn volgens Rabobank verzwarende omstandigheden.

3.10 Daarnaast heeft de consument nagelaten om aannemelijk te maken dat een registratieduur van acht jaar buitenproportioneel is, aldus Rabobank. Volgens Rabobank heeft de consument zijn verzoek tot verwijdering van de registraties niet onderbouwd. Het enkele feit dat hij een woning wil kopen is volgens Rabobank onvoldoende om tot verwijdering van de registraties over te gaan. Rabobank is verder van mening dat er geen sprake is van een noodsituatie en dat de consument mogelijkheden heeft om een woning te huren. Uit de afwijzingsbrief van 25 februari 2025 die de consument over heeft gelegd, volgt bovendien niet dat de afwijzing verband houdt met de registraties, aldus nog steeds Rabobank.

De registraties voldoen aan de vereisten van subsidiariteit en proportionaliteit

3.11 De commissie is van oordeel dat bij afweging van de wederzijdse belangen van partijen het belang van Rabobank dient te prevaleren. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.12 De feiten en omstandigheden waaronder de fraude met de betaalrekening in 2020 heeft plaatsgevonden ‘schreeuwen om een verklaring’. Desondanks heeft de consument in de klachtprocedure die heeft geleid tot de uitspraak van de commissie van 19 maart 2021 geen enkele verklaring gegeven voor hoe het kan dat er drie mobiele telefoons aan de betaalrekening zijn gekoppeld, voor de limietverhoging op de betaalrekening en voor hoe derden aan zijn bankpas en pincode zijn gekomen (vooral randnummer 3.11 van die uitspraak). De commissie constateert dat de consument ook in de onderhavige procedure weer geen verklaring heeft gegeven voor hoe de fraude heeft kunnen plaatsvinden. Ter zitting heeft hij toegelicht “(...) dat misschien iemand het op hem gemunt heeft (...)”. De consument heeft elke betrokkenheid bij de fraude echter wederom ontkend. Daarnaast heeft hij in de onderhavige procedure geen blijk ervan gegeven dat hij na verloop van enkele jaren het inzicht heeft gekregen dat de fraude waarbij de betaalrekening betrokken is geweest zeer ernstige feiten zijn, feiten waarbij derden slachtoffer (kunnen) zijn. De consument heeft bovendien geen spijt betuigd van de betrokkenheid van de betaalrekening bij fraude. Naar het oordeel van commissie zijn dit verzwarende omstandigheden. Rabobank heeft dat terecht aangevoerd.

3.13 Voor de commissie is verder van belang dat de consument ter zitting heeft verklaard dat hij een betaalrekening bij bunq B.V. aanhoudt.

Voor zover de consument het standpunt inneemt dat hij door de registraties van zijn persoonsgegevens is afgesneden van het betalingsverkeer, blijft dit standpunt niet overeind. De consument heeft immers een bankrekening bij bunq B.V.

3.14 De commissie passeert bovendien de stelling van de consument dat hij als gevolg van de registraties van zijn persoonsgegevens geen hypothecaire geldlening kan krijgen voor de financiering van de koop van een woning. Rabobank heeft terecht aangevoerd dat uit de afwijzingsbrief van 25 februari 2025 van Obvion N.V. niet blijkt dat de registraties de consument belemmeren om een hypothecaire geldlening te krijgen. Uit die brief blijkt enkel dat de hypotheekaanvraag van de consument niet voldoet aan de voorwaarden van Obvion N.V. De commissie oordeelt dat de consument deze stelling ook overigens niet dan wel onvoldoende heeft onderbouwd.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat de klacht van de consument voor zover deze betrekking heeft op de *gegrondheid* van de registraties niet behandelbaar is. Voor zover de klacht van de consument betrekking heeft op de *duur* van de registraties op grond van een naar de huidige feiten en omstandigheden te maken belangenafweging is deze wel behandelbaar. Rabobank hoeft de duur van deze registraties echter niet te verkorten. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht van de consument niet behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op de *gegrondheid* van de registraties van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister, het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister;

- wijst hetgeen de consument meer of anders heeft gevorderd af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee 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 twee 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 2013

9.5 Recht van verzet

Artikel 9.5.1 PIFI

De betrokkene kan bij de verantwoordelijke te allen tijde verzet aantekenen in verband met zijn bijzondere persoonlijke omstandigheden.

Artikel 9.5.2 PIFI

De verantwoordelijke beoordeelt binnen vier weken na ontvangst van het verzet of het verzet gerechtvaardigd is. Indien het verzet gerechtvaardigd is beëindigt hij terstond de verwerking.
(...)

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 6 AVG

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
   a) de betrokkene heeft toestemming gegeven voor de verwerking van zijn persoonsgegevens voor een of meer specifieke doeleinden;
   b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;
   c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   d) de verwerking is noodzakelijk om de vitale belangen van de betrokkene of van een andere natuurlijke persoon te beschermen;
   e) de verwerking is noodzakelijk voor de vervulling van een taak van algemeen belang of van een taak in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan de verwerkingsverantwoordelijke is opgedragen;
   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.

   De eerste alinea, punt f), geldt niet voor de verwerking door overheidsinstanties in het kader van de uitoefening van hun taken.

(...)

Artikel 17 AVG

1. De betrokkene heeft het recht van de verwerkingsverantwoordelijke zonder onredelijke vertraging wissing van hem betreffende persoonsgegevens te verkrijgen en de verwerkingsverantwoordelijke is verplicht persoonsgegevens zonder onredelijke vertraging te wissen wanneer een van de volgende gevallen van toepassing is:
   a) de persoonsgegevens zijn niet langer nodig voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of anderszins verwerkt;
   b) de betrokkene trekt de toestemming waarop de verwerking overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), of artikel 9, lid 2, punt a), berust, in, en er is geen andere rechtsgrond voor de verwerking;
   c) de betrokkene maakt overeenkomstig artikel 21, lid 1, bezwaar tegen de verwerking, en er zijn geen prevalerende dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking, of de betrokkene maakt bezwaar tegen de verwerking overeenkomstig artikel 21, lid 2;
   d) de persoonsgegevens zijn onrechtmatig verwerkt;
   e) de persoonsgegevens moeten worden gewist om te voldoen aan een in het Unierecht of het lidstatelijke recht neergelegde wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust;
   f) de persoonsgegevens zijn verzameld in verband met een aanbod van diensten van de informatiemaatschappij als bedoeld in artikel 8, lid 1.

(...)

Artikel 21 AVG

1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

(...)