Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1161

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr J. van der Beek, mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	13 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Uitleg over de 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 en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 oktober 2026. De consument was daarbij aanwezig. Namens de bank waren de heer mr. P. Jansen, advocaat, en mevrouw [naam], medewerker veiligheidszaken, aanwezig.

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

2. De kern

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument aanvankelijk voor acht jaar opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR). Aanleiding hiervoor is dat de consument bij een kredietaanvraag in november 2023 een aangepast bankafschrift heeft ingediend. In april 2026 heeft de consument bij de bank een verzoek tot herbeoordeling en verkorting van de EVR-registratie ingediend. Zij erkende toen het bankafschrift uit schaamte over uitgaven en storneringen te hebben aangepast. De bank heeft daarop de EVR-registratieduur verkort tot zes jaar (tot 26 november 2029). De consument vindt de registratieduur, gelet op haar persoonlijke omstandigheden, nog steeds disproportioneel. Zij vordert verwijdering van de registraties dan wel verkorting van de registratieduur. De registraties op zichzelf vecht zij niet aan. De commissie is van oordeel dat de registratieduur in dit geval proportioneel is en wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 Voorop staat dat de consument alleen klaagt over de duur van de verschillende registraties. Daarom heeft de commissie de belangen van de consument bij verwijdering dan wel verkorting van de registraties afgewogen tegen het belang van de bank bij handhaving daarvan. Resultaat van deze belangenafweging is dat de bank de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in de interne en externe registers niet (verder) hoeft te verkorten. De commissie zal dat hierna toelichten.[1]

De registratieduur van zes jaar in het EVR is proportioneel

3.2 De consument vordert verdere verkorting van de duur van de EVR-registratie tot een termijn die in redelijke verhouding staat tot de omstandigheden van het geval, bijvoorbeeld drie à vier jaar, dan wel volledige verwijdering indien voortzetting daarvan niet langer noodzakelijk wordt geacht. De commissie zal hierna toelichten waarom de bank de registratieduur van de EVR-registratie niet verder hoeft te verkorten.

3.3 De commissie begrijpt dat de EVR-registratie ingrijpende gevolgen voor de consument heeft of kan hebben. De consument heeft toegelicht dat zij zich in een scheiding bevindt, mede de zorg voor haar kinderen draagt en dat de registratie haar belemmert bij het verkrijgen van financiële producten, het vinden van geschikte woonruimte en bij haar (toekomstige) loopbaan in de financiële sector. Ook is haar aanvraag voor een spaarrekening bij een andere bank afgewezen. De commissie begrijpt dat de consument een woning wenst te kopen en dat de registraties daarbij een belemmering vormen. Belemmeringen bij het verkrijgen van financiering gedurende de registratietermijn zijn gebruikelijke (en daarmee geen uitzonderlijke) gevolgen die met een EVR-registratie zijn verbonden. De commissie weegt deze omstandigheden mee, deze zijn echter op zichzelf onvoldoende om verkorting van de registratieduur te rechtvaardigen. De consument heeft onvoldoende concrete informatie verstrekt waaruit volgt dat sprake is van uitzonderlijke omstandigheden die maken dat haar belang bij een eerdere verwijdering zwaarder moet wegen dan het belang van de financiële sector bij handhaving van de registraties. Daarbij heeft zij onvoldoende onderbouwd dat zij zonder de registratie wel een hypothecaire lening zou kunnen verkrijgen. Evenmin heeft zij een afwijzing overgelegd waaruit blijkt dat een geldverstrekker haar uitsluitend vanwege de EVR-registratie een lening heeft geweigerd. Ook overigens heeft zij onvoldoende concreet gemaakt dat sprake is van een zodanig urgente of bijzondere woonsituatie dat een verdere verkorting van de registratieduur gerechtvaardigd is.

3.4 Tegenover de belangen van de consument staat het belang van de bank en de financiële sector bij handhaving van de registratie.

---

[1] Voor de werking van de registers en de betekenis van de gebruikte begrippen wordt verwezen naar de bijlage.

Vaststaat immers dat de consument bij de kredietaanvraag voor een persoonlijke lening van € 12.000,- een aangepast bankafschrift heeft ingediend. Uit onderzoek van de bank is gebleken dat vijftien transacties van het bankafschrift waren verwijderd, waaronder storneringen, creditcardbetalingen en betalingen in het kader van betalingsregelingen. Deze gegevens waren voor de bank van belang voor de beoordeling van de kredietaanvraag. De commissie stelt voorop dat het handelen van de consument als ernstig is aan te merken; het plegen van valsheid in geschrift[2] en (poging tot) oplichting[3] zijn ernstige vergrijpen. De bank mocht ervan uitgaan dat de informatie die de consument ten behoeve van de kredietaanvraag heeft aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[4] De financiële sector heeft er daarom een groot belang bij om te worden gewaarschuwd dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. Daarbij weegt mee dat de consument, nadat zij met de geconstateerde afwijkingen was geconfronteerd, aanvankelijk ontkende het bankafschrift te hebben aangepast. Pas in 2026 heeft zij dit erkend.

3.5 De commissie ziet dat de consument inmiddels verantwoordelijkheid neemt voor haar handelen en heeft toegelicht dat zij het bankafschrift uit schaamte over bepaalde uitgaven en storneringen heeft aangepast. Ook is niet gesteld dat zich na het incident een vergelijkbaar incident heeft voorgedaan. Deze omstandigheden pleiten voor een verkorting van de oorspronkelijke registratieduur. De bank heeft hiermee rekening gehouden door de oorspronkelijke registratieduur van acht jaar met twee jaar te verkorten.

3.6 Alles tegen elkaar afwegend is de commissie van oordeel dat het belang van de consument bij een verdere verkorting van de registratie niet zwaarder weegt dan het belang van de bank en de financiële sector bij handhaving daarvan. De commissie weegt daarbij mee dat de consument pas in 2026 heeft erkend dat zij het rekeningafschrift heeft aangepast, deze erkenning dus pas na verloop van meerdere jaren heeft plaatsgevonden en zij niet reeds eerder volledig verantwoordelijkheid heeft genomen voor haar handelen. De commissie acht een registratie-duur van zes jaar onder de genoemde omstandigheden dan ook proportioneel. De door de consument naar voren gebrachte persoonlijke omstandigheden en de nadelige gevolgen van de registratie geven, hoe begrijpelijk deze belangen ook zijn, onvoldoende aanleiding om de duur van de EVR-registratie op dit moment verder te verkorten.

De registratie in het Incidentenregister mag blijven staan

3.7 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister. Zolang de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, mogen de gegevens daarom ook in het Incidentenregister blijven staan.

---

[2] Artikel 225 Wetboek van Strafrecht (Sr).
[3] Artikel 45 jo. artikel 326 Sr.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2022-0857 en 2024-0758.

Hiervoor is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR proportioneel is. De gegevens mogen dus ook voor zes jaar in het Incidentenregister geregistreerd blijven.

De registratieduur van acht jaar in IVR is proportioneel

3.8 Voorts vordert de consument heroverweging van de duur van de IVR-registratie, omdat handhaving voor de maximale duur van acht jaar volgens haar onvoldoende individueel is gemotiveerd.

3.9 De commissie acht de registratie in het IVR (en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissen-administratie) voor de duur van acht jaar proportioneel om de navolgende redenen. Voorop staat dat de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zuiver intern zijn voor de groep waartoe de bank behoort. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissen-administratie hebben, wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in haar mogelijkheden om met een andere financiële instelling een overeenkomst aan te gaan.

Slotsom

3.10 De conclusie is dat de duur van de registraties in de verschillende registers proportioneel is. De klacht is ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen. Wat de consument verder nog heeft aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

3.11 Als de consument in de toekomst als gevolg van de registraties tegen concrete problemen aanloopt, kan zij de bank vragen om een herbeoordeling en een nieuwe belangenafweging te maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de 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

Incidentenregister
Elke bank die bij het PIFI[5] 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.

Extern Verwijzingsregister (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). Alle banken die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR. Dit is voorbehouden aan medewerkers van veiligheidszaken. Andere banken kunnen via het EVR achterhalen of er over een persoon een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de afdeling veiligheidszaken van de bank.

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. De bank kan deze omstandigheden dan meewegen in de beslissing om aan die persoon een financiële dienst, al dan niet onder voorwaarden, te verstrekken. Het gevolg van de EVR-registratie kan echter zijn dat niet alleen de bank, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de financiële instelling bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij het vaststellen van de registratieduur. Daarbij dient de financiële instelling de belangen van de consument mee te wegen. Dit houdt in dat een consument die verkorting van de duur van de registratie vordert, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan het belang van de financiële instelling.

Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie
De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep waartoe zij behoort. De Gebeurtenissenadministratie is uitsluitend toegankelijk voor de afdeling Veiligheidszaken. Het IVR waarschuwt de eigen organisatie wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid of integriteit. Het doel van beide registers is het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de organisatie.

De registratie van persoonsgegevens valt onder de AVG[6] en moet voldoen aan de eisen van artikel 6 lid 1 onder f en artikel 5 lid 1 onder e AVG. Dit vereist dat de registratie noodzakelijk en proportioneel is, dat geen minder ingrijpend middel beschikbaar is en dat de bewaartermijn gerechtvaardigd is. De bank moet daarom zowel bij de registratie als bij de duur daarvan de belangen van de organisatie afwegen tegen die van de consument.

[5] PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI is te vinden op: https://www.nvb.nl/publicaties onder het kopje protocol.
[6] Algemene Verordening Gegevensbescherming.