Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0891

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2026
Klacht van	Mevrouw [consument 1], verder te noemen de vrouw, en de heer [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Uitleg over de registraties

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 consumenten; 2) de in twee delen overgelegde aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de aanvullende stukken van de bank; en 5) de reactie van de consument.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juli 2026. Op de hoorzitting waren de consumenten, mede als vertegenwoordigers van hun minderjarige kinderen, aanwezig. De consumenten zijn vertegenwoordigd door hun meerderjarige dochter [naam 1] en de heer [naam 2] (familielid). Namens de bank waren aanwezig: de heren mr. [naam 3] en mr. [naam 4] als bedrijfsjuristen.

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

2. De kern

De vrouw drijft een groothandel in dameskleding die een zakelijke bankrekening bij de bank aanhoudt. Daarnaast houden de consumenten en hun minderjarige kinderen privérekeningen bij de bank aan. De bank is in juni 2024 een cliëntenonderzoek gestart en heeft de consumenten vragen gesteld over de bedrijfsactiviteiten van de onderneming en betaaltransacties op de zakelijke rekening. De antwoorden die de bank van de consumenten kreeg waren voor de bank onvoldoende om het cliëntenonderzoek positief af te ronden. Op 11 september 2024 heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten in haar Gebeurtenissenadministratie en het Intern verwijzingsregister (IVR) voor de duur van zeven jaar geregistreerd en op 2 juni 2025 heeft de bank de bankrelatie (opnieuw) opgezegd. De bank heeft de feitelijke beëindiging van de privérekeningen vervolgens aangehouden in afwachting van de uitkomst van deze procedure. De consumenten zijn het niet eens met de opzegging en de registraties.

De consumenten vorderen behoud van de privérekeningen en verwijdering van de registraties. De commissie oordeelt dat de opzegging en de registraties terecht zijn, maar dat de duur van de registraties moet worden verkort naar vijf jaar vanwege de wettelijke bewaartermijn van gegevens uit het cliëntenonderzoek. De vordering wordt op dat punt gedeeltelijk toegewezen.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de persoonsgegevens van de consumenten in haar interne registers, te weten de Gebeurtenissenadministratie en het IVR, mocht opnemen en de bankrelatie met de consumenten mocht opzeggen. Voor de werking van deze registers verwijst de commissie naar de bijlage bij deze uitspraak. Van belang is dat het IVR aan de Gebeurtenissenadministratie is gekoppeld en deze registers samen het interne waarschuwingssysteem van de organisatorische groep van de bank vormen.

De bank is niet gehouden de persoonsgegevens van de consumenten te verwijderen uit de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.2 De commissie overweegt dat de opname van de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR een verwerking van persoonsgegevens is en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer in het bijzonder gaat het hier om artikel 6 lid 1 onder f AVG. Deze bepaling komt erop neer dat de bank de persoonsgegevens van een consument mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank. Verder mogen de registratie en de registratieduur niet disproportioneel zijn.

3.3 De commissie oordeelt dat de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten in dit geval mocht plaatsvinden. Zij licht haar oordeel hieronder toe.

3.4 De bank heeft vanaf juni 2024 de consumenten onder meer vragen gesteld over de omzet van de onderneming en de bedrijfsactiviteiten, waaronder de inkoop van goederen, de logistiek rond de in- en verkoop van goederen en de administratie van de voorraden. De bank heeft gevraagd hoe het kan dat de onderneming, die zegt te handelen in merkloze dameskleding, een omzet van bijna zeven miljoen euro in tweeënhalf jaar maakt op een bedrijfslocatie waar 36 concurrerende bedrijven gevestigd zijn. Gezien de aanzienlijke omzet van de onderneming en de gehanteerde prijzen van merkloze kleding moet er volgens de bank een grote goederenstroom zijn. De bank heeft verzocht om onderbouwing van de omzet en de goederenstroom door inzicht te geven in de inkoop- en verkoopadministratie en de voorraad. Ook heeft de bank vragen gesteld over betaaltransacties op de zakelijke bankrekening van de onderneming, onder meer over betalingen van totaal € 756.819,- door één partij.

3.5 Hoewel het cliëntenonderzoek betrekking had op de onderneming heeft de bank heeft de persoonsgegevens van de consumenten geregistreerd, omdat zij beiden betrokken zijn bij de onderneming en geen inzicht hebben gegeven in de exacte bedrijfsactiviteiten die ten grondslag liggen aan de betaaltransacties die plaatsvinden op de zakelijke bankrekening.

3.6 De consumenten stellen het volgende. Zij hebben de door de bank gevraagde informatie verstrekt, de bedrijfsomzet is verklaarbaar, de bedrijfsadministratie klopt en is bovendien geaccepteerd door de belastingdienst. De vrouw is al 20 jaar actief in de kledingbranche, heeft een vertrouwensband met haar klanten en beschikt over een stabiel netwerk aan klanten. De klanten kiezen voor een groothandel op basis van hun persoonlijke voorkeur, assortiment en de opgebouwde relatie. Over de concurrenten op de bedrijfslocatie geven de consumenten aan dat ieder bedrijf uniek is en een eigen specifieke doelgroep als klant heeft.

3.7 De consumenten hebben in- en verkoopfacturen en de administratie bestaande uit een lijst aan de bank verstrekt. Op die lijst staan de kopjes ‘datum’, ‘relatienaam’, ‘factuurnummer’, ‘artikel’, ‘verkoop’, ‘inkoop’ en ‘voorraad’. De consumenten hebben gewezen op het aantal stuks en de verkoopprijs van de goederen die op de facturen staan. Daarmee is de omvang van de bedrijfsactiviteiten volgens de consumenten verklaard. De consumenten hebben over de voorraad verklaard dat de klanten kleding op bestelling kopen, maar dat zij niet (meer) over die bestelopdrachten beschikken. De voorraad verandert continue, daarom wordt deze alleen één keer per jaar bijgehouden. De kledingstukken van de leveranciers hebben geen artikelnummer. Het is volgens de consumenten ondoenlijk om de kleding van artikelnummers te voorzien. De kleding wordt in bulk ingekocht en geadministreerd. De belastingdienst heeft het bijhouden van de voorraad op basis van een categorie geaccepteerd. De consumenten geven aan dat zijzelf weten welke goederen zij op voorraad hebben. De onderneming werkt met een vaste kring leveranciers en transportbedrijven. De transporteur krijgt telefonisch te horen hoeveel dozen bij welke leverancier hij moet ophalen. Omdat de leverancier de producten op bestelling maakt is het logisch dat de leverancier de juiste dozen met facturen van de geleverde goederen meegeeft aan de transporteur. Tot slot stellen de consumenten dat als de bank nog vragen heeft zij dan duidelijk moet zijn.

3.8 De bank stelt daar het volgende tegenover. De administratie geeft een onvoldoende beeld van de totale omvang van de bedrijfsactiviteiten, de omzet, de in- en uitgaande geld- en goederenstromen en de voorraad. Zo valt niet te controleren welke goederen de onderneming inkoopt en verkoopt. Facturen kennen slechts een algemene beschrijving van ingekochte en verkochte goederen, zoals jas, vest en jurk. De onderneming hanteert ook geen productspecificaties zoals artikelnummers. De consumenten hebben ook niet aangegeven waarin hun onderneming uniek is waardoor de hoge omzet zou kunnen worden verklaard. De bank heeft ernstige twijfels aan de legitimiteit van de bedrijfsactiviteiten. Zij heeft onvoldoende inzicht verkregen in de bedrijfsvoering van de onderneming en de transacties op de zakelijke rekening en kan niet beoordelen of de bedrijfsactiviteiten van de onderneming passen bij de betaaltransacties op de zakelijke rekening. De bank ziet onacceptabele integriteitsrisico’s.

Het niet positief kunnen afronden van het cliëntenonderzoek en de integriteitsrisico's rechtvaardigen de registratie van de persoonsgegevens.

Cliëntenonderzoek kon niet worden afgerond

3.9 De commissie moet in de eerste plaats de vraag beantwoorden of de bank mocht concluderen dat zij het cliëntenonderzoek naar de onderneming niet positief kon afronden. De commissie is van oordeel dat de bank dat mocht doen. Met name omdat de consumenten niet hebben aangetoond dat zij een zodanige administratie voeren dat alle rechten en verplichtingen van de onderneming daaruit kunnen worden gekend. De onderneming is daartoe als rechtspersoon verplicht op grond van artikel 2:10 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek. De bank mocht daarom concluderen dat zij onvoldoende inzicht in de bedrijfsactiviteiten en bedrijfsvoering heeft en daardoor de herkomst van de gelden op de bankrekening van de onderneming niet kan vaststellen, terwijl de bank dat wel moet kunnen doen op grond van artikel 3 lid 2, aanhef en onder d van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Dat rechtvaardigt ook de conclusie van de bank dat sprake is van onacceptabele integriteitsrisico's.

3.10 De commissie weegt daarbij mee dat de antwoorden van de consumenten op vragen van de bank onvoldoende zijn om die risico's te weerleggen. Zo zijn de gegeven antwoorden algemeen van aard. De consumenten lichten niet concreet toe hoe de inkoop en de verkoop van de grote hoeveelheid goederen verloopt en dragen geen verifieerbaar bewijs aan dat een dergelijke hoeveelheid goederen met een omzet van gemiddeld 2 miljoen per jaar inderdaad van en naar hun bedrijfsadres gaan. De door de consumenten ingebrachte transportfacturen geven niet aan vanuit welk adres de goederen worden verzonden. Verder hebben de consumenten verklaard niet meer te beschikken over bestelopdrachten, wat naar het oordeel van de commissie bij een miljoenenomzet en een groot aantal klanten opmerkelijk is. Voorts ontbreken de artikelnummers van de goederen dan wel een andere vorm van specificatie. De gestelde goederenstroom is daarmee niet verifieerbaar voor de bank. Het argument van de consumenten dat hun werkwijze gebruikelijk is in de kledingbranche doet daar niet aan af. Kortom, een deugdelijke verklaring van de consumenten en een deugdelijke onderbouwing met stukken in reactie op de vragen van de bank ontbreken, waardoor onduidelijk is hoe de onderneming haar omzet realiseert.

Registratie voldoet aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit

3.11 De commissie oordeelt op grond van het bovenstaande dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft om de persoonsgegevens van de consumenten te registreren in haar interne registers.

Verder is door de Hoge Raad bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.[1] De bank heeft onbetwist aangevoerd dat er geen lichtere maatregel voorhanden is om haar interne organisatie te waarschuwen voor de betrokkenheid van de consumenten bij het niet succesvol kunnen afronden van het cliënten-onderzoek naar de onderneming. De commissie volgt dat en oordeelt dat is voldaan aan het subsidiariteitsvereiste. Ten aanzien van het proportionaliteitsvereiste overweegt de commissie het volgende.

De registratieduur van de Gebeurtenissenadministratie en het IVR moet worden verkort

3.12 De commissie is van oordeel dat de registratieduur van de Gebeurtenissenadministratie en het IVR in ieder geval moet worden verkort tot 2 juni 2030. Dit is vijf jaar na de opzeggingsbrief van 2 juni 2025. De gegevens op grond waarvan de bank heeft geregistreerd zijn namelijk verkregen uit hoofde van het cliëntenonderzoek op grond van artikel 3 lid 2 Wwft. Voor de commissie staat vast dat de bank de persoonsgegevens heeft geregistreerd (en de bankrelatie heeft opgezegd) wegens het niet kunnen afronden van haar cliëntenonderzoek uit hoofde van de Wwft. In artikel 34a lid 3 juncto artikel 33 lid 3 Wwft staat dat de betreffende persoonsgegevens na vijf jaar vernietigd moeten worden na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. De commissie verwijst in dit kader naar haar uitspraak GC 2025-0396.[2] De omstandigheid dat de bank de privérekeningen tot op heden nog niet daadwerkelijk heeft beëindigd betekent in dit geval niet dat verwijdering van de registraties pas vijf jaar na daadwerkelijke beëindiging van de bankrekeningen hoeft te gebeuren. De commissie acht op grond van artikel 5 lid 1 onder c AVG en een afweging van belangen van partijen een dergelijke langere verwerkingsduur van persoonsgegevens die zijn verkregen uit hoofde van het cliënten-onderzoek niet noodzakelijk.

3.13 De bank heeft aangevoerd dat zij de persoonsgegevens langer dan vijf jaar mag registreren als zij daarvoor ook een andere wettelijke grondslag heeft. Die wettelijke grondslag heeft zij echter niet onderbouwd.

3.14 Er zijn de commissie geen omstandigheden gebleken die maken dat de registratieduur verder moet worden verkort. De gevolgen van een IVR-registratie zijn beperkt, omdat deze registratie niet bekend is buiten de ondernemingsgroep van de bank en de consumenten beschikken over bankrekeningen elders.

[1] Zie Hoge Raad 9 september 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[2] GC Kifid 2025-0396 zoals vermeld op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.

De opzegging van de bankrekeningen is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar

3.15 Partijen twisten niet over de toepasselijkheid van de Algemene Bank Voorwaarden (ABV) en twisten er ook niet over dat de bank op grond van artikel 35 ABV bevoegd is om de bankrelatie met de consumenten op te zeggen. De bank mag geen beroep doen op haar opzeggingsbevoegdheid als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[3] De commissie oordeelt dat dit niet het geval is zodat de bank de bankrekeningen mocht opzeggen. Daarbij weegt de commissie mee dat de bank zich bij de uitoefening van die opzeggingsbevoegdheid moet houden aan de zorgplicht zoals opgenomen in artikel 2 ABV, waarbij kortgezegd de bank bij haar dienstverlening rekening moet houden met de belangen van de klant.

3.16 De consumenten zijn betrokken bij een onderneming ten aanzien waarvan de bank het cliëntenonderzoek niet positief kon afronden en mocht concluderen dat sprake is van integriteitsrisico's. De bank heeft onweersproken gesteld dat de middelen op de bankrekening van de consumenten en hun minderjarige kinderen zijn verkregen uit de onderneming.

3.17 Daartegenover hebben de consumenten onvoldoende feiten en omstandigheden gesteld waaruit een voldoende zwaarwegend belang bij het behoud van de bankrekeningen blijkt. De consumenten beschikken over andere Nederlandse bankrekeningen. Zij kunnen daarmee deelnemen aan het betalingsverkeer.

3.18 Andere stellingen en argumenten die partijen naar voren hebben gebracht blijven onbesproken, omdat deze niet tot een ander oordeel van de commissie kunnen leiden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de duur van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het Intern verwijzingsregister moet verkorten tot 2 juni 2030.

De commissie wijst de overige vorderingen af.

[3] Artikel 6:248 lid 2 BW.

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

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.