

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0711

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

Datum uitspraak	22 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 op basis van 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 7 juli 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam] van de afdeling veiligheidszaken en de heer mr. B.A.J. Uitman, advocaat en kantoorhoudende te Eindhoven.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument aanvankelijk voor acht jaar opgenomen in het Incidentenregister (IR) en het Extern Verwijzingsregister (EVR). De reden van deze registraties is dat de consument bij een kredietaanvraag in april 2022 een vervalste loonstrook heeft aangeleverd. In maart 2025 heeft de consument de frauduleuze kredietaanvraag erkend en spijt betuigd. De bank heeft daarop de EVR-registratieduur verkort tot zes jaar. De consument vindt deze registratie die tot 10 april 2028 duurt nog steeds disproportioneel. Zij wil met haar partner een woning kopen en heeft daarvoor een hypothecaire lening nodig. Maar dit lukt niet met de EVR-registratie. De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij handhaving van de registraties zwaarder weegt en de duur van de registraties proportioneel is. De vordering van de consument tot verwijdering van de registraties en/of verkorting van de registratieduur wordt afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 Zoals is 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). De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Zo is in artikel 5.2.1 onder c PIFI 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 zes jaar is, niet disproportioneel zijn.
- 3.2 De consument heeft erkend dat zij een loonstrook valselijk heeft opgemaakt en heeft gebruikt bij de aanvraag van het krediet in 2022. De betrokkenheid van de consument bij strafrechtelijke gedragingen staat daarmee vast. Daarmee is voldaan aan artikel 5.2.1 onder a en b PIFI. Partijen twisten alleen over de duur van de registraties.
- 3.3 De commissie oordeelt dat de duur van de registraties niet hoeft te worden ingekort. Dit is het resultaat van de belangenafweging die de commissie heeft gemaakt tussen de belangen van de consument en de bank. De commissie licht hieronder haar oordeel verder toe.
- 3.4 De bank acht de reeds verkorte duur van zes jaar proportioneel. Zij voert daarvoor aan dat de ernst van de gedragingen van de consument en het gevolg daarvan deze duur rechtvaardigen. De consument is betrokken geweest bij poging tot oplichting en valsheid in geschrift. De bank heeft daarvan aangifte gedaan. Verder voert de bank aan dat de consument heeft gefraudeerd, nadat een eerdere kredietaanvraag wegens onvoldoende leencapaciteit was afgewezen. Daaruit blijkt dat de consument welbewust heeft gehandeld. Ook na de ontdekking van fraude heeft de consument volgehouden dat sprake was van een misverstand. Zij zou een loonstrook samen met een vriendin hebben aangepast om te oefenen hoe een ideale loonstrook er uit zou zien. Zij zou daarop de verkeerde loonstrook aan de bank hebben gestuurd. De bank vond de verklaring van de consument ongeloofwaardig. De bank heeft de door de consument gestelde WhatsApp gesprekken tussen de consument en die vriendin opgevraagd, maar niet gekregen. De consument heeft in 2023 bezwaar ingediend tegen de registratie en daarbij de gebeurtenis 'een klein misverstand' genoemd. Bij het huidige verzoek heeft de consument de gebeurtenis 'een kleine fout' genoemd. De consument lijkt daarmee de ernst van haar handelen niet in te zien. Tot slot geeft de bank aan dat het belang van de consument om een financiering voor een woning te verkrijgen niet zwaarder weegt dan het belang van de bank om de financiële sector te waarschuwen dat de consument betrokken is geweest bij een strafbaar feit.

Ook is haar niet gebleken dat de consument en haar partner een hypothecaire financiering kunnen verkrijgen als de registraties zijn doorgehaald en dat ze een concrete koopwoning op het oog hebben.

- 3.5 De consument heeft daarentegen gesteld dat de registratieduur disproportioneel is en daarbij het volgende aangevoerd. De consument heeft in maart 2025 al bij de bank aangegeven dat zij spijt van haar handelen en de gevolgen heeft. Zij heeft dit tijdens de zitting bevestigd. Zij wil een woning met haar partner kopen en een gezin stichten. De EVR-registratie staat daaraan in de weg. Daarnaast heeft zij emotioneel last van de registratie. De registratie duurt reeds vier jaar. Haar belangen bij verkorting van de duur van de registratie wegen zwaarder dan de belangen van de bank bij het voortzetten daarvan voor de volledige zes jaar, aldus de consument.

Duur EVR-registratie niet disproportioneel

- 3.6 De commissie heeft het belang van de bank en de financiële sector bij handhaving van de duur van de EVR-registratie afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. De commissie stelt voorop dat het plegen van valsheid in geschrift en poging tot oplichting ernstige vergrijpen zijn. De bank mocht ervan uitgaan dat de door consument aangeleverde informatie bij de kredietaanvraag op waarheid berustte en niet gemanipuleerd was. Verder weegt de commissie mee dat de consument de fraude aanvankelijk heeft ontkend en een leugenachtige verklaring voor de aanpassing van de loonstrook heeft gegeven. De consument heeft in 2025 haar handelen erkend en spijt betuigd. De bank heeft dit toen in haar belangenafweging meegenomen en de registratieduur met twee jaar verkort. De commissie ziet in de erkenning en spijtbetuiging geen reden om tot verdere verkorting van de registratieduur over te gaan.
- 3.7 Hoewel de commissie er oog voor heeft dat de consument emotioneel last ondervindt van de EVR-registratie is dit op zichzelf onvoldoende voor verkorting van de registratieduur. Deze registratie is immers het gevolg van haar eigen handelen.
- 3.8 De commissie oordeelt dat de financiële sector er nog steeds belang bij heeft om te worden gewaarschuwd voor de gedragingen van de consument. De wens om een woning te kopen legt daarbij onvoldoende gewicht in de schaal. De consument heeft niet aangetoond dat zij zonder de EVR-registratie wel de gewenste hypothecaire lening zou kunnen verkrijgen. Ook heeft de consument geen afwijzing van een geldverstrekker overgelegd waaruit blijkt dat de afwijzing uitsluitend komt door de EVR-registratie. De consument is thans 26 jaar en beschikt over een huurwoning. Het gestelde belang bij de koop van een woning vindt de commissie niet dusdanig prangend dat de EVR-registratie vroegtijdig verwijderd moet worden. Zonder nadere toelichting is het de commissie niet duidelijk waarom de EVR-registratie aan gezinsuitbreiding in de weg staat. De consument beschikt over een huurwoning.

- 3.9 Tot slot wijst de commissie erop dat de consument bij gewijzigde omstandigheden of concrete problemen een heroverweging van de registratie van haar persoonsgegevens aan de bank kan vragen. De commissie verwijst naar artikel 6 lid 1 aanhef onder f en artikel 21 lid 1 AVG en GC Kifid nr. 2025-0052 onder 3.6.

De registratie in het Incidentenregister mag worden gehandhaafd

- 3.10 Gelet op het voorgaande mag de bank de registratie in het Incidentenregister handhaven. 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.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 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 waarin de consument is opgenomen

Incidentenregister

Wat staat er in het Incidentenregister? Elke bank die bij het PIFI¹ 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)

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). Alle banken die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR. Dit is voorbehouden aan medewerkers van veiligheidszaken. Andere banken kunnen door de 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.

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. 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 evenwel zijn dat niet alleen de bank, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

¹ PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI is te vinden op: <https://www.nvb.nl/publicaties> onder het kopje protocol.