

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0693

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	1 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Santander Consumer Finance S.A. (Branche Nederland), gevestigd te Utrecht, verder te noemen Santander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. In het kader van een kredietaanvraag bij Santander heeft de consument vervalste rekeningafschriften aangeleverd. Om die reden heeft Santander de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de diverse registers voor de duur van vijf jaar. Naar het oordeel van de commissie zijn deze registraties – en de duur ervan – niet disproportioneel.

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 Santander; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van Santander; en 5) de verklaring van de consument waarin hij spijt betuigt voor zijn handelen.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. S. Toughza (advocaat).
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.4 De consument en Santander 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 Op 4 september 2024 heeft de consument een (verhoging van een) lening aangevraagd bij Santander. Voor deze kredietaanvraag heeft de consument loonstrookjes en een rekening-afschrift van ING aangeleverd.

Santander heeft geconstateerd dat de salarisbijschrijving (op 21 augustus 2024) op het rekeningafschrift niet overeenkwam met het loonstrookje van augustus. Nadat Santander hierover contact had opgenomen met de consument, heeft hij nogmaals een rekeningafschrift aangeleverd. Daarop is een salarisbijschrijving op 22 augustus 2024 te zien (terwijl de salarisbijschrijving op het eerste rekeningafschrift op 21 augustus 2024 plaatsvond). Santander heeft vervolgens contact opgenomen met ING en daaruit bleek dat beide rekeningafschriften vervalst zijn.

- 2.2 Vanwege deze fraude heeft Santander op 10 oktober 2024 de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van vijf jaar.

De klacht en de vordering

- 2.3 De consument erkent dat hij de rekeningafschriften vervalst heeft. Ten tijde van de kredietaanvraag had hij – mede vanwege zijn schulden – last van psychische klachten. Inmiddels gaat het beter met zijn mentale gesteldheid. Volgens hem was het slechts een eenmalig incident en is er geen recidivegevaar. Verder heeft hij spijt van zijn handelen. De consument vindt een registratie voor de duur van vijf jaar niet proportioneel. Hij vordert daarom (primair) verwijdering van de registraties en (subsidiar) verkorting van de registratieduur tot twee jaar.

Het verweer

- 2.4 Santander 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 Dit geschil draait om de vraag of de persoonsgegevens van de consument uit de diverse registers verwijderd moeten worden dan wel dat de registratieduur verkort moet worden. De commissie zal eerst een korte toelichting geven op het EVR en het Incidentenregister en daarna overgaan tot de beoordeling van de registraties.

Het Incidentenregister en het EVR

- 3.2 Santander 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 Santander 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 Santander 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 verstrekend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

De registratie in het EVR

- 3.5 Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In de kern bevat artikel 5.2.1 van het PIFI drie vereisten (onder a, b en c). In de onderhavige zaak staat tussen partijen niet ter discussie dat de consument (tweemaal) een rekeningafschrift heeft vervalst – en dat er dus voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI.¹ Waar partijen wel van mening over verschillen, is of voldaan is aan het vereiste van artikel 5.2.1 onder c van het PIFI.
- 3.6 In artikel 5.2.1 onder c van het PIFI 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, die in het onderhavige geval vijf jaar is, niet disproportioneel zijn.
- 3.7 De commissie begrijpt dat de registratie in het EVR impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. Het plegen van valsheid in geschrift en (poging tot) oplichting zijn echter ernstige vergrijpen. Santander mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij ten behoeve van de kredietaanvraag bij haar had aangeleverd volledig was en op waarheid berustte en in ieder geval niet gemanipuleerd was. 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.

¹ 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.

- 3.8 Het partijdebat is onder meer gegaan over de vraag of er – zoals de consument betoogt – sprake was van een éénmalig incident. Santander heeft erop gewezen dat de consument twee keer een vervalst rekeningafschrift heeft aangeleverd, namelijk bij de kredietaanvraag én nadat Santander contact met hem had opgenomen. Volgens de consument moet dit echter gezien worden als één samenhangende misstap. De commissie overweegt dat het verstrekken van het tweede vervalste rekeningafschrift weliswaar in het kader van dezelfde kredietaanvraag en in dezelfde periode plaatsvond als het eerste vervalste rekeningafschrift, maar dat er niettemin een moment van reflectie had kunnen zijn voor de consument toen Santander hem vragen stelde over de salarisbijschrijving op het rekeningafschrift. In plaats van nogmaals een vervalst rekeningafschrift aan te leveren, had hij ervoor kunnen kiezen om meteen eerlijk aan te geven dat hij het rekeningafschrift had aangepast. Uiteindelijk – en dat is positief – heeft de consument wel erkend dat hij de rekeningafschriften aangepast heeft. Verder heeft hij in deze klachtprocedure spijt betuigd voor zijn handelen. Ook dat weegt mee in zijn voordeel.
- 3.9 Gelet op dit alles vindt de commissie de registratie in het EVR en de door Santander gekozen registratieduur van vijf jaar niet disproportioneel. Dit betekent dat de vordering van de consument op dit punt moet worden afgewezen.

De registratie in het Incidentenregister

- 3.10 De vordering met betrekking tot de registratie in het Incidentenregister wordt eveneens afgewezen. Het EVR is namelijk gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang de registratie in het EVR voor de duur van vijf jaar passend en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan voor de duur van vijf jaar.

De registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

- 3.11 Santander heeft de persoonsgegevens van de consument ook opgenomen in het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van Santander en de groep financiële ondernemingen waarvan Santander deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze registratie uitsluitend werkt binnen deze groep. De commissie oordeelt dat de interne registraties onverkort mogen worden gehandhaafd. De duur van de interne registraties is in deze zaak namelijk gelijk aan die van de externe registraties (vijf jaar). En als de externe registraties voor een dergelijke duur al niet disproportioneel zijn, dan kunnen de interne registraties – die minder verstrekkend zijn dan de externe registraties – al helemaal niet disproportioneel zijn. Dus ook op dit punt moet de vordering van de consument 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 vormen, 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.