Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0745

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. J. van der Beek, prof. mr. dr. T.H.M. Van Wechem, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Uitleg over de interne 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; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 9 april 2026. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: mevrouw [naam 1], Senior Complaints Management Advisor, mevrouw mr. [naam 2], Legal Professional, en de heer mr. P.F. van der Leeuw, advocaat te Amsterdam.

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 voor acht jaar opgenomen in haar Gebeurtenissenadministratie en haar Intern Verwijzingsregister, omdat een betaalrekening op naam van de consument betrokken is geweest bij een fraudepoging. De consument stelt dat zij deze betaalrekening niet heeft geopend en niets met de fraude te maken heeft. Zij vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit deze registers en een schadevergoeding. De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet uit de interne registers hoeft te verwijderen en dat de registratieduur proportioneel is. Ook bestaat geen grond voor toekenning van een schadevergoeding. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Intern Verwijzingsregister (hierna: IVR). Ook vordert zij een schadevergoeding van € 7.500,- voor de door haar geleden materiële en immateriële schade als gevolg van de registraties.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.2 De commissie beoordeelt hierna of de bank de persoonsgegevens van de consument in de interne registers heeft mogen opnemen. Daarbij beoordeelt zij of voor deze registratie voldoende grond bestaat en of de registratie en de duur daarvan proportioneel zijn.

3.3 Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, brengt opname van persoonsgegevens in het IVR mee dat deze gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie staan. De commissie gaat er daarom van uit dat de vordering van de consument tot verwijdering van haar persoonsgegevens uit het IVR ook ziet op verwijdering van die gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. Voor de werking van de registers en de betekenis van de gebruikte begrippen verwijst de commissie naar de bijlage.

3.4 Nu de consument door de bank in verband wordt gebracht met strafbare feiten (een poging tot fraude), is sprake van registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.[1] Voor opname van strafrechtelijke gegevens in deze registers is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen een redelijk vermoeden van schuld.[2] Dit betekent dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

3.5 De consument stelt dat de bank haar ten onrechte in de interne registers heeft opgenomen. Zij heeft niets te maken met het openen van de betaalrekening en de fraude. Zij is slachtoffer geworden van identiteitsfraude. Uit het proces-verbaal van aangifte volgt – samengevat – dat de consument via Snapchat is benaderd door een persoon van wie zij dacht dat het een oude bekende was. Deze persoon vroeg of hij een bedrag in crypto via haar rekening mocht laten lopen en dan zou zij daarvan een klein bedrag mogen houden voor de moeite. Vervolgens vroeg de persoon om een kopie van haar rijbewijs om een cryptoaccount voor haar aan te maken. In goed vertrouwen stuurde zij een foto van haar rijbewijs. Toen zij ontdekte dat het niet om haar oude bekende ging, verbrak zij direct het contact. Enkele maanden later bleek dat met haar persoonsgegevens bij de bank een betaalrekening op haar naam was geopend, die vervolgens is gebruikt voor fraude.

---

[1] CvB Kifid nr. 2023-0015 en GC Kifid nrs. 2023-0369, 2023-0920, 2024-0590 en 2024-0615.
[2] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720.

Verder heeft de consument aangevoerd dat de bank de betaalrekening niet had mogen openen. De bank heeft bij de opening van de betreffende rekening nagelaten de adresgegevens op adequate wijze te verifiëren aan de hand van objectieve verificatiemiddelen, zoals een huurcontract of gegevens uit de Basisregistratie Personen (hierna: BRP). De consument heeft nooit over de pinpas, pincode, Mobiel Bankieren-app (hierna: de app) of betaalrekening beschikt, omdat deze aan een ander woon- en e-mailadres waren gekoppeld.

3.6 Daartegenover heeft de bank gesteld dat wél voldaan is aan de voorwaarden voor registratie. Uit de feiten volgt dat de consument betrokken is bij een poging tot fraude. Er is immers gepoogd om door fraude verkregen gelden bij te schrijven op de betaalrekening op naam van de consument. Die betaalrekening is door de consument zelf via de app geopend, dan wel was zij aanwezig bij de opening daarvan, waarbij gebruik is gemaakt van haar originele rijbewijs en een zogenaamde liveness-selfie. Voor het openen van een betaalrekening is het noodzakelijk dat in de app een selfie met liveness-detectie wordt gemaakt én dat het identificatiedocument fysiek wordt gescand, zodat de chip kan worden uitgelezen. Het is daardoor niet mogelijk om online een rekening te openen met alleen een kopie van een identiteitsdocument en een niet-live getoonde selfie of een via een externe bron geuploade selfie. De bank beschikt niet over een wettelijke of technische mogelijkheid om adresgegevens van klanten te verifiëren bij externe bronnen. Zij baseert haar administratie op de gegevens die door de rekeninghouder worden verstrekt.

3.7 Vaststaat dat er op 21 februari 2025 op naam van de consument een betaalrekening is geopend bij de bank. Uit de door de bank overgelegde stukken blijkt dat bij het openen van deze rekening het rijbewijs van de consument is gebruikt en dat er een selfie van de consument is gemaakt. De pinpas en dergelijke zijn verstuurd naar een adres in Amsterdam. Ook staat vast dat op 20 mei 2025 een klant van een andere bank slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude.[3] Die dag is geprobeerd om vanaf de betaalrekening van het slachtoffer een bedrag van € 38.900 over te maken naar de betaalrekening op naam van de consument. Deze transactie is door de detectie-systemen van de bank tegengehouden.

3.8 De commissie is van oordeel dat de consument, gelet op de gronden en het bewijs dat de bank heeft aangevoerd, onvoldoende naar voren heeft gebracht om haar betrokkenheid bij de fraude te ontzenuwen. De commissie constateert dat de consument zichzelf als slachtoffer ziet doordat zij haar gegevens aan een derde heeft verstrekt, die hier vervolgens misbruik van heeft gemaakt. De commissie volgt de consument daarin echter niet. Daarbij neemt de commissie mede in aanmerking dat de consument ook ter zitting geen nadere opheldering heeft gegeven over de gebeurtenissen.

3.9 In deze zaak staat vast dat een van fraude afkomstig bedrag op de betaalrekening op naam van de consument is bijgeschreven. Verder zijn er voorbereidende handelingen verricht, zoals het verhogen van de limieten.

[3] Het slachtoffer heeft van de fraude aangifte gedaan bij de politie.

Deze omstandigheden passen in hun samenhang bij het handelen en/of het patroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert. De geschetste feiten en omstandigheden met betrekking tot de betaalrekening 'schreeuwen om een verklaring'.[4] De consument is de enige die daarvoor een voldoende verklaring kan geven. Zij heeft echter onvoldoende naar voren gebracht om haar betrokkenheid bij de fraude te ontzenuwen.

3.10 De bank heeft toegelicht dat een betaalrekening uitsluitend kan worden geopend met een origineel legitimatiebewijs en een liveness-selfie. In dit geval is de chip van het rijbewijs van de consument uitgelezen. De consument heeft verklaard dat zij slechts een kopie van haar rijbewijs heeft verstrekt. Daarnaast heeft zij ter zitting verklaard dat zij haar rijbewijs enige tijd kwijt is geweest. Zij heeft echter geen plausibele verklaring gegeven voor de wijze waarop een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over haar originele rijbewijs, noch hoe zonder haar medeweten een liveness-selfie kon worden gemaakt. Dat de consument stelt dat de door de bank gehanteerde methode voor de identiteitscontrole onzorgvuldig was, leidt niet tot een ander oordeel. Zij heeft onvoldoende aangevoerd om aannemelijk te maken dat de door de bank gebruikte methode of app onveilig is. Voor zover de consument heeft betoogd dat de bank haar adres via de Basisregistratie Personen (BRP) had kunnen verifiëren, overweegt de commissie dat de bank daartoe niet in staat was, omdat zij geen toegang heeft (en mag hebben) tot de BRP.

3.11 Gelet op het voorgaande is voldaan aan de hiervoor onder 3.4 geformuleerde maatstaf. De hiervoor beschreven gedragingen brengen een risico voor de bank met zich. De bank heeft daarom een gerechtvaardigd en noodzakelijk belang bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR op juiste gronden heeft geplaatst.

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoet aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit

3.12 Vervolgens beoordeelt de commissie of de bank bij de registratie de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit voldoende in acht heeft genomen.

3.13 Naar het oordeel van de commissie is aan het subsidiariteitsbeginsel voldaan. Dit beginsel houdt in dat aannemelijk moet zijn dat het doel van de registratie, te weten het attenderen van medewerkers van de bank dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest, niet met een minder zwaar middel kan worden bereikt. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.

3.14 Voorts is de commissie van oordeel dat zowel de registratie als de registratieduur van acht jaar proportioneel zijn.

[4] GC Kifid nr. 2026-0059.

Het belang van de bank bij de registratie van de gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie weegt namelijk zwaarder dan het mogelijke negatieve effect dat die registraties voor de consument hebben. Daarbij is allereerst van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: financiële instellingen die geen deel uitmaken van de groep waartoe de bank behoort hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR van de bank. De registratie belemmert de consument daarom niet in haar mogelijkheden om bij andere financiële instellingen een hypotheek of andere financiële producten af te sluiten. Daarnaast is niet gebleken dat de consument thans behoefte heeft aan specifieke diensten van de bank, noch dat die behoefte zodanig urgent is dat zij daarin niet op een andere wijze kan voorzien. Hierbij merkt de commissie op dat de consument thans beschikt over een betaal-rekening bij een andere bank; zij kan dus bankieren.

3.15 Daarnaast weegt de commissie mee dat zij het handelen van de consument als ernstig kwalificeert, omdat zij bewust of onbewust een rol heeft gespeeld bij een poging tot oplichting van een benadeelde. Hoewel de commissie begrijpt dat de registratie voor de consument stress en hinder veroorzaakt, is de commissie alles afwegende van oordeel dat de consument niet disproportioneel in haar belangen wordt geraakt door de registratie van haar persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor de duur van acht jaar.

De bank hoeft geen schadevergoeding te betalen

3.16 De consument vordert ook schadevergoeding van de bank. Omdat de commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen of te verkorten, wijst zij de vordering van de consument tot schadevergoeding ook af.

Slotsom

3.17 De conclusie is dat de bank de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR mocht opnemen. Ook is de duur van deze registraties proportioneel. Er bestaat geen grond voor schadevergoeding. De klacht is ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen. Wat de consument verder nog aanvoert, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

3.18 Als de consument in de toekomst als gevolg van de registraties tegen concrete problemen aanloopt, dan kan zij de bank opnieuw vragen een belangenafweging te maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 interne registers

Uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

De Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (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 afweging maken van de belangen.