Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1047

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Beek, leden en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	15 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers waarin de consument is opgenomen en relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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) de aanvullende stukken van de consument; en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 juni 2026. Op de hoorzitting waren de consument met haar echtgenoot en de heer mr. R. Jeronimus, advocaat kantoorhoudende te ‘s-Hertogenbosch aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 1] als legal counsel en de heer [naam 2] als fraudespecialist.

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 is naar aanleiding van informatie van het Openbaar Ministerie een onderzoek gestart naar de hypotheekaanvraag van de consument en haar echtgenoot uit 2022. Volgens de bank blijkt uit dat onderzoek dat zij opzettelijk aangepaste jaarcijfers hebben aangeleverd en zich schuldig hebben gemaakt aan valsheid in geschrift. Om die reden heeft de bank op 25 februari 2025 de bankrelatie en de hypothecaire lening opgezegd en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in interne en externe registers voor de duur van acht jaar. De consument zegt dat zij niet wist van de hypotheekfraude of vervalste stukken en zegt slachtoffer te zijn geworden van het zelfstandig handelen van de boekhouder. Zij vordert verwijdering van haar persoonsgegevens uit het Incidentenregister, het Extern verwijzingsregister (EVR) en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en het ongedaan maken van de opzeggingen.

De commissie oordeelt dat de bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument betrokken is bij hypotheekfraude. De externe registraties en de duur daarvan zijn in dit geval proportioneel. Verder oordeelt de commissie dat de opzegging van de bankrelatie en de opzegging van de hypothecaire lening naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

De externe registraties hoeven niet te worden verwijderd

3.1 Zoals toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak, kunnen de registraties in het EVR, het Incidentenregister en SFH grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft. Daarom mogen financiële instellingen niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in deze registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan de reden(en). De registraties moeten in overeenstemming zijn met de Algemene Verordening gegevens-bescherming (AVG) en het Protocol waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).[1] De eisen voor registratie in het Incidentenregister, het EVR en het SFH zijn opgenomen in het PIFI. Artikel 5.2.1 PIFI vermeldt de criteria: a) de gedragingen van de persoon vormen een bedreiging voor de financiële belangen van de financiële instelling of de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector, b) in voldoende mate staat vast dat de betreffende persoon betrokken is bij deze gedragingen en c) het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van strafrechtelijke persoonsgegevens vereist is dat de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoons-gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd vanwege de betrokkenheid bij het opzettelijk verstrekken van vervalste jaarcijfers bij hun hypotheekaanvraag. De bank heeft het strafrechtelijke feit valsheid in geschrift opgenomen in haar registers en daarmee strafrechtelijke persoonsgegevens verwerkt.

3.3 De commissie oordeelt dat de externe registraties niet hoeven te worden verwijderd. Zij licht haar oordeel hieronder toe.

[1] Het PIFI 2021 was ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van toepassing.
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

De consument had voorwaardelijk opzet om hypotheekfraude te plegen

3.4 De commissie oordeelt dat in voldoende mate vaststaat dat de consument bewust de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat zij betrokken zou raken bij hypotheekfraude en in ieder geval bij valsheid in geschrift zoals bedoeld in artikel 225 lid 2 van het Wetboek van Strafrecht.

3.5 Primair heeft de bank gesteld dat de consument wist dat bij hun hypotheekaanvraag van 10 januari 2022 vervalste jaarcijfers zijn aangeleverd. Voor die wetenschap verwijst de bank naar een in een strafzaak afgelegde verklaring van de boekhouder.[3] De boekhouder heeft verklaard dat alle betrokken consumenten op de hoogte waren van de vervalsing van stukken bij de hypotheekaanvraag en de risico's daarvan. Daarbij is de naam van de consument in het proces-verbaal van aangifte expliciet genoemd. De consument heeft op haar beurt gemotiveerd betwist dat de verklaring van de boekhouder in de strafzaak kan worden gebruikt om haar wetenschap van fraude aan te tonen.

3.6 De commissie oordeelt dat de verklaring van de boekhouder in een strafzaak, mede gezien de betwisting door de consument, onvoldoende is om wetenschap van hypotheekfraude en daarmee opzet bij de consument aan te nemen. De verklaring van de boekhouder is afgelegd in een andersoortige zaak en niet in deze klacht. De bank heeft ook niet aangeboden om de boekhouder als getuige te horen. Daarmee is er geen mogelijkheid voor de consument en de commissie om de verklaring te verifiëren en daarover vragen te stellen. De bank heeft de wetenschap van de consument van hypotheekfraude ook niet met andere feiten aangetoond. Daarom gaat de commissie aan deze stelling van de bank voorbij.

3.7 Subsidiair heeft de bank gewezen op voorwaardelijk opzet van de consument. De consument heeft de offerte blindelings getekend, terwijl zij wist of had moeten weten dat de kans aanmerkelijk was dat valse bewijsstukken werden gebruikt. De consument heeft een eigen verantwoordelijkheid om ingediende stukken te controleren. Daar is zij in de begeleidende brief van de bank bij de offerte uitdrukkelijk op gewezen. Bovendien heeft de consument bij de ondertekening van de hypotheekofferte op 13 januari 2022 verklaard dat de aangeleverde gegevens juist zijn. Op de eerste pagina van de hypotheekofferte stond voor haar echtgenoot een jaarinkomen van € 51.225,- en € 68.309,-, tezamen dus € 119.534,-, vermeld.

3.8 De bank heeft gewezen op het enorme verschil in inkomen. Op basis van de aangeleverde jaarcijfers van de twee eenmanszaken van de echtgenoot heeft de bank een gemiddeld jaarinkomen gehanteerd van € 119.534,-. In werkelijkheid betrof zijn gemiddeld jaarinkomen € 31.375,-.

[3] Rechtbank Amsterdam 3 april 2025, ECLI:NL:RBAMS:2025:2022 te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Ook wijst de bank op de maandlast van de hypothecaire lening van € 2.280,- ten opzichte van het gemiddelde netto maandinkomen van de echtgenoot van de consument in de periode 2018 tot en met 2020 van € 2.614,-. Tot slot wijst de bank erop dat alleen de consument en haar echtgenoot een belang hadden bij de hypotheekfraude.

3.9 De consument heeft daartegenover gesteld dat zij (en haar echtgenoot) geen wetenschap hadden van de onjuistheid van de stukken in hun hypotheekaanvraag bij de bank. De boekhouder heeft de volledige hypotheekaanvraag verzorgd en de jaarrekeningen van de ondernemingen van haar echtgenoot zonder haar medeweten en toestemming aangepast. Zij is slachtoffer geworden van het zelfstandig handelen van de boekhouder. De consument heeft aangegeven dat zij de hypotheekofferte niet volledig heeft gelezen en alleen de laatste pagina heeft ondertekend. Ook heeft zij verklaard geen kennis te hebben van het in de hypotheek-offerte genoemde begrip *jaarinkomen*.

3.10 De commissie overweegt als volgt. Om vast te kunnen stellen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) valsheid in geschrift, en om de persoonsgegevens van de consument te mogen registreren, is opzet – al dan niet in voorwaardelijke zin – bij de consument vereist. In dat laatste geval zal de commissie moeten vaststellen of de gedragingen minstens kwalificeren als zodanig risicovol handelen dat sprake is van voorwaardelijk opzet in juridische zin.[4] Of in een concreet geval sprake is van voorwaardelijk opzet hangt af van de feiten en omstandigheden van het geval, waarbij de aard van de gedragingen en de omstandigheden waaronder deze zijn verricht van belang zijn. Bepaalde gedragingen kunnen naar hun uiterlijke verschijningsvorm worden aangemerkt als zozeer gericht op een bepaald gevolg dat het, behoudens contra-indicaties, niet anders kan zijn dan dat de betrokkene de aanmerkelijke kans op het betreffende gevolg heeft aanvaard. Hoewel de consument stelt geen voorwaardelijk opzet te hebben gehad, laten de uiterlijke verschijnings-vormen naar het oordeel van de commissie iets anders zien.

3.11 Naar het oordeel van de commissie moet de consument hebben geweten dat het voor de beoordeling van hun hypotheekaanvraag van belang was dat de bank zou beschikken over de juiste inkomensgegevens en dat zij die inkomensgegevens in de door haar en haar echtgenoot aan te leveren stukken moest controleren. Door de inkomensgegevens niet te controleren heeft de consument de aanmerkelijke kans aanvaard dat zij onjuiste informatie over het inkomen verstrekte.

3.12 Daarbij heeft de consument verklaard dat de aangeleverde gegevens juist zijn.

[4] GC Kifid 2026-0552, r.o. 3.5 en GC Kifid 2026-0984, r.o. 3.6 te raadplegen op www.kifid.nl

Op de laatste pagina (tevens handtekeningpagina) van de offerte van 13 januari 2022 stond:

> *'Wij verklaren dat de door ons of namens ons aangeleverde gegevens juist zijn en dat wij geen informatie hebben achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van deze hypotheek.'*

3.13 Daarnaast heeft de consument op de eerste pagina van de hypotheekofferte de vermelding van het gemiddelde jaarinkomen van € 119.534,- kunnen zien. Het is tussen partijen niet in geschil dat de bij de hypotheekaanvraag overgelegde cijfers, waaronder de jaarrekeningen van de ondernemingen van de consument, onjuist zijn. Verder staat vast dat de bank in de hypotheek-aanvraag alleen is uitgegaan van het inkomen van de echtgenoot van de consument. Het verschil met het werkelijke gemiddelde jaarinkomen is met € 88.159,- erg groot. Zij had kunnen zien en moeten weten dat het vermelde inkomen van haar echtgenoot niet juist was.

3.14 De commissie oordeelt verder dat de bank de consument in het document 'de hypotheek van stap tot stap' heeft gevraagd om te controleren of de offerte is opgesteld op basis van de juiste gegevens. Daarbij is in stap 1 van dit document vermeld dat als de consument de offerte tekent zij er daarmee voor instaat dat de gegevens juist zijn. De consument heeft in de offerte schriftelijk verklaard dat zij de gehele offerte heeft gelezen en begrepen. Op de laatste pagina (tevens handtekeningpagina) van de offerte stond namelijk:

> *'Wij verklaren dat wij dit hele document en de toepasselijke voorwaarden hebben gelezen en begrepen en akkoord gaan met de inhoud daarvan.'*

3.15 De consument heeft gesteld dat zij de hypotheekofferte niet heeft gelezen. Het is haar verantwoordelijkheid om de inhoud van de door de bank verstrekte informatie, waaronder de gehele offerte, tot zich te nemen. De bank mocht er ook van uitgaan dat de financiële informatie die de consument bij de hypotheekaanvraag bij haar had aangeleverd, volledig was en op waarheid berustte. Dit valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[5]

3.16 De consument is in gemeenschap van goederen getrouwd en is fiscaal partner van haar echtgenoot. De inkomenssituatie van haar echtgenoot bleek ook uit hun gezamenlijk ingediende aangifte(n) inkomstenbelasting bij de belastingdienst. De consument heeft in de hypotheek-offerte de vermelding van een gemiddeld jaarinkomen van haar echtgenoot van € 119.534,- kunnen zien.

3.17 De commissie is van oordeel dat de consument heeft moeten weten dat het vermelde inkomen niet juist was. Zij heeft ook moeten weten dat op basis van het werkelijke inkomen van haar echtgenoot geen hypothecaire lening van € 670.000,- kon worden verkregen.

[5] GC Kifid nrs. 2020-148, 2020-944, 2021-0472 en 2023-0539.

Overigens had de consument zelf in 2018 geen inkomen en haar bruto inkomen in 2019 was met € 20.165,- beperkt. Dit betrof een ziektewetuitkering.

3.18 Bovendien had de consument ook gezien de verhouding tussen het gemiddelde netto maandinkomen van haar echtgenoot van € 2.614,- en de maandelijkse bruto hypotheeklast van € 2.280,- moeten weten dat de hypothecaire lening niet mogelijk was. Immers, een groot deel van hun inkomen zou moeten worden aangewend voor de hypotheeklasten. De consument heeft tijdens de hoorzitting gezegd dat het inkomen van haar echtgenoot in 2021 hoger was en dat zij dus niet had hoeven te weten dat de hypothecaire lening met de bijbehorende lasten financieel niet haalbaar was. De consument heeft echter dit inkomen niet gespecificeerd en niet aangetoond, zodat de commissie aan haar stelling voorbijgaat.

3.19 Daarnaast acht de commissie het niet aannemelijk dat de frauderende boekhouder zelfstandig en zonder medeweten van de consument heeft gehandeld. De consument (en haar echtgenoot) zijn immers de afnemer van de hypothecaire lening en hadden het meeste belang bij de aangepaste jaarcijfers.

3.20 De consument heeft tijdens de hoorzitting gewezen op omstandigheden die volgens haar duiden op een contra-indicatie dat sprake is van voorwaardelijk opzet naar haar uiterlijke verschijningsvorm. Zij heeft erop gewezen dat de boekhouder sinds 2015 de boekhouding van de ondernemingen van haar echtgenoot deed, dat de aangiften inkomstenbelasting een paar jaar voorafgaand aan de hypotheekaanvraag zijn ingediend en dat de boekhouder hen heeft verzocht om te tekenen bij het kruisje. De commissie ziet in deze omstandigheden geen contra-indicatie, althans de consument heeft onvoldoende gemotiveerd waarom deze omstandigheden het ontbreken van voorwaardelijk opzet betekenen. De omstandigheden doen niet af aan de bekendheid van de consument met het werkelijke inkomen, de hoogte van het hypotheekbedrag, de vervalste stukken, de niet gecontroleerde ingediende jaarrekeningen en aangiften inkomstenbelasting, het niet gecontroleerde in de hypotheekofferte vermelde jaarinkomen van € 119.534,-, de afgelegde verklaring dat de cijfers juist zijn en het belang van de consument en haar echtgenoot bij de vervalste stukken. Voor de commissie is de zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument opzettelijk gebruik heeft gemaakt van een vervalst geschrift om dit als echt en onvervalst te gebruiken voldoende vast komen te staan.

3.21 De consument heeft gesteld dat er sprake is van een eenmalig incident en dat er geen actuele of toekomstige bedreiging is voor de veiligheid of integriteit van de bank of de financiële sector. De commissie is niet overtuigd van dit standpunt. Het Openbaar Ministerie heeft de bank geïnformeerd over de verdenking van betrokkenheid van de consument bij hypotheekfraude. Daarnaast is de betrokkenheid bij hypotheekfraude een bedreiging voor de integriteit van de bank en de financiële sector. Ook de financiële belangen van de bank en de continuïteit van het financiële systeem kunnen door fraude worden bedreigd.

Bij een geslaagde hypotheekfraude wordt de bank immers geconfronteerd met een verhaalsrisico ten aanzien van haar vordering uit de hypothecaire geldlening op de consument. De bank heeft daarmee een gerechtvaardigd belang om tot registratie van de persoonsgegevens van de consument over te gaan.[6]

3.22 Met het bovenstaande oordeel van de commissie staat vast dat de externe registraties voldoen aan de vereisten zoals gesteld in artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI.

EVR en SFH registraties en de registratieduur zijn proportioneel

3.23 De consument vindt de registraties en registratieduur disproportioneel. Zij betoogt dat zij en haar echtgenoot geen zakelijke rekening kunnen openen voor de eenmanszaken van haar echtgenoot. Zij wijst erop dat haar echtgenoot zijn inkomen kan verliezen als hij geen zakelijke rekening kan openen. De consument wijst er verder op dat de EVR en SFH registraties ertoe leiden dat zij moeten verhuizen. Zij stelt dat het vanwege de registraties onrealistisch is dat zij en haar echtgenoot elders een hypothecaire geldlening kunnen verkrijgen.

3.24 Hoewel de commissie begrijpt dat de externe registraties mogelijk verstrekkende gevolgen voor de consument kunnen hebben vindt zij de registraties proportioneel. Het plegen van valsheid in geschrift is een ernstig vergrijp. De betrokkenheid van de consument bij hypotheekfraude is komen vast te staan. De financiële sector heeft er een groot belang bij om gewaarschuwd te worden dat er in het verleden iets met de consument aan de hand is geweest op het gebied van fraude.

3.25 De commissie acht het belang van de bank bij handhaving van de externe registraties zwaarwegender dan het belang van de consument om ongehinderd deel te nemen aan het financiële verkeer. Verder heeft de consument niet aangetoond dat zij uitsluitend vanwege de EVR en SFH registraties niet voor een hypothecaire financiering in aanmerking komt.

3.26 Ook het gestelde belang van de zakelijke rekening van haar echtgenoot legt geen gewicht in de schaal. De ondernemingen van haar echtgenoot zijn eenmanszaken. Alleen de echtgenoot kan daarvoor een zakelijke bankrekening vragen. De consument heeft onvoldoende onderbouwd waarom haar externe registratie in dat kader relevant is. Daarnaast heeft de consument niet aangetoond dat haar echtgenoot niet beschikt over een zakelijke rekening, althans geen zakelijke bankrekening bij een andere aanbieder van betaaldiensten kan verkrijgen.

3.27 Verder ziet de commissie geen reden om de registratieduur van acht jaar als disproportioneel te beoordelen. De ernst van het vergrijp en de (mogelijke) gevolgen van hypotheekfraude voor de bank en de financiële sector zijn op zich een voldoende rechtvaardiging voor een langdurige registratie. Daarbij heeft de consument geen blijk gegeven de ernst van haar handelen in te zien.

[6] Artikel 6 lid 1 sub f AVG.

De stelling van de consument dat het een eenmalig incident is en dat haar echtgenoot zijn verantwoordelijkheid heeft genomen door een nieuwe boekhouder in de arm te nemen en zijn aangiften inkomstenbelasting door hem te laten controleren is niet voldoende om te oordelen dat zij de ernst van haar gedragingen inziet. Het inschakelen van een nieuwe boekhouder is vanuit het eigen belang van (de echtgenoot van) de consument niet meer dan logisch. Tot slot heeft de consument onvoldoende zwaarwegende feiten en belangen gesteld voor inkorting van de registratieduur.

3.28 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 dat andere banken kunnen signaleren dat de consument in het verleden betrokken is geweest bij fraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een registratie in het EVR en SFH.

3.29 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 acht jaar passend is, de registratie ook in het incidentenregister blijft staan.

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

3.30 De commissie oordeelt dat de bank tot opzegging van de bankrelatie inclusief de hypothecaire lening mocht overgaan. De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden (ABV) bevoegd de contractuele relatie met de consument op te zeggen. Het staat tussen partijen ook niet ter discussie dat de bank bevoegd is de hypothecaire geldlening op te eisen. Dit is overeengekomen in artikel 9 van de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken en artikel 27 ABV. De consument heeft een opgave gedaan in strijd met de waarheid en/of een voor de bank van belang zijnde omstandigheid (onjuiste inkomenscijfers) verzwegen.

3.31 De omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend.[7] De bank heeft bij brief van 25 februari 2025 de bankrelatie schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen toegelicht. De bank heeft daarbij aangegeven dat de consument betrokken is bij het indienen van vervalste stukken en dat de bank is misleid doordat de bij de hypotheekaanvraag vermelde inkomsten significant hoger zijn dan de werkelijke inkomsten van haar echtgenoot. De bank heeft daarbij de ernst van het delict valsheid in geschrift en de impact van hypotheekfraude op de maatschappij benadrukt.

[7] Artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.

De bank heeft op de hoorzitting vermeld dat de consument een overwaarde van ongeveer € 400.000,- op de woning heeft en dat de consument en haar echtgenoot, zelfs zonder hypothecaire lening, een andere woning kunnen kopen. De consument heeft dit laatste punt niet weersproken.

3.32 De consument heeft aangegeven dat de opzegging van de hypothecaire lening verstrekkende gevolgen heeft, omdat zij en haar echtgenoot hun woning moeten verkopen en moeten verhuizen. De consument heeft tezamen met haar echtgenoot twee jonge kinderen die in de wijk naar school gaan. Ook heeft de consument haar familie en vrienden in de buurt wonen.

3.33 De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende feiten en omstandigheden heeft aangetoond die de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar maakten. De opzegging is een gevolg van de betrokkenheid van de consument bij hypotheek-fraude en houdt direct verband met de hypothecaire lening waarop de fraude betrekking heeft. De bank heeft onbetwist gesteld dat op basis van de juiste inkomensgegevens zij de hypothecaire lening niet aan de consument en haar echtgenoot zou hebben verstrekt.

3.34 De omstandigheid dat de consument mogelijk met haar gezin zal moeten verhuizen lijkt een verstrekkend gevolg, maar moet in perspectief worden geplaatst omdat de consument in eerste instantie geen recht had op die hypothecaire lening en dus ook die woning niet had kunnen kopen. Tot slot acht de commissie bij haar oordeel van belang dat de consument niet heeft gesteld en onderbouwd dat zij door de opzegging van de hypothecaire lening en/of de EVR registratie geen nieuwe woonruimte voor haar en haar gezin kan krijgen.

Ambtshalve toetsing

3.35 Voor de beoordeling van de klacht is het beding van artikel 9 van de hypotheekvoorwaarden en artikel 27 en 35 ABV van belang. De commissie moet deze bedingen op eigen initiatief toetsen aan het Nederlandse en Europese consumentenrecht en oordeelt dat deze daarmee niet in strijd zijn.

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 waarin de consument is opgenomen en relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Incidentenregister

Wat staat er in het Incidentenregister? Elke bank die bij het PIFI[8] 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) en het register van Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH)

Wat staat er in het EVR en/of SFH?

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Het SFH register is een gezamenlijk waarschuwingsregister dat hypotheekverstrekkers in Nederland gebruiken om fraude te bestrijden. Het EVR en het SFH werken op dezelfde wijze, waarbij het SFH specifiek is bedoeld om hypotheekfraude te bestrijden.

Gebruikers van het EVR en/of SFH kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR of SFH voorkomt ('hit/no-hit' systeem). Alle banken die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR en alle hypotheekverstrekkers die bij het SFH zijn aangesloten, hebben toegang tot het SFH. 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.

[8] Het PIFI is te raadplegen op www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/documenten/protocol-pifi-2021.

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening gegevensbescherming

Artikel 6 lid 1 sub f
De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:
f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.

PIFI 2021

Artikel 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.

Artikel 5.1.2
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 vormden, 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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar. c Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Wetboek van Strafrecht

Artikel 225 lid 2 Sr.
Met dezelfde straf wordt gestraft hij die opzettelijk gebruik maakt van het valse of vervalste geschrift als ware het echt en onvervalst dan wel opzettelijk zodanig geschrift aflevert of voorhanden heeft, terwijl hij weet of redelijkerwijs moet vermoeden dat dit geschrift bestemd is voor zodanig gebruik.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:248 lid 2 BW
Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.