Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0677

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., 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; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 april 2026. Op de hoorzitting was de vertegenwoordiger van de consument de heer mr. K.A.F.M. Rasul (advocaat) aanwezig, kantoorhoudend in Rotterdam. De consument was niet aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 1] (legal counsel), de heer [naam 2] (fraudespecialist) en de heer [naam 3] (fraudespecialist).

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 consument heeft met zijn partner in 2023 bij de bank een hypothecaire geldlening gesloten. De consument hield bij de bank ook zakelijk en particulier betaalrekeningen aan. Na een interne melding door onregelmatigheden op de zakelijke rekening van de consument, heeft de bank de hypotheekaanvraag uit 2023 onderzocht. Daaruit concludeerde de bank dat de consument betrokken was bij hypotheekfraude en sprake was van gefingeerd inkomen uit loondienst-verband. Vervolgens heeft de bank per 12 september 2024 voor de duur van zeven jaar de persoonsgegevens opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzings-register (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) als ook het SFH-register. Ook heeft de bank de bankrelatie met hem beëindigd, waaronder de hypothecaire geldlening. De consument stelt dat er geen sprake van hypotheekfraude en ook niet van een gefingeerd inkomen uit dienstverband.

Hij vordert dat de bank alle maatregelen opheft. De commissie oordeelt dat de vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is voorgelegd of de bank de persoonsgegevens van de consument voor de duur van zeven jaar mocht opnemen in het register van het SFH[1], het EVR, het daaraan gekoppelde Incidentenregister en het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissen-administratie. Ook dient de commissie de vraag te beantwoorden of de bank de particuliere bankrelatie, waaronder de hypothecaire geldlening, mocht opzeggen. De commissie oordeelt dat de bank tot deze maatregelen mocht overgaan en deze mag handhaven.

Aan de voorwaarden voor de externe registraties is voldaan

3.2 De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument in haar externe registers mocht plaatsen. De bank stelt dat het dienstverband van de consument bij [naam onderneming I] niet heeft bestaan, maar uitsluitend op papier is gezet om de gewenste hypotheek bij de bank te krijgen. De consument heeft het standpunt van de bank en de vastgestelde gedragingen niet voldoende kunnen weerleggen.

Er is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld

3.3 De persoonsgegevens van de consument zijn geregistreerd omdat zijn gedragingen een bedreiging vormden, vormen of een bedreiging kunnen vormen voor de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van de bank. Deze bedreiging geldt ook voor de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.[2]

3.4 In dit geval heeft de bank 'strafrechtelijke persoonsgegevens' verwerkt, omdat deze zijn geregistreerd vanwege hypotheekfraude (oplichting).[3]

---

[1] In dit geval gaat het om een externe registratie in het SFH-register. Het SFH-register is een extern verwijzingsregister (EVR), maar dan specifiek bedoeld voor gevallen van hypotheekfraude. Het SFH-register wordt bijgehouden door de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en is toegankelijk voor alle Nederlandse hypotheekverstrekkers die bij het PIFI zijn aangesloten.

[2] Artikel 5.2.1 sub a PIFI (2026).

[3] Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid nr. 2017-717, te vinden op ww.kifid.nl.

Dat betekent dat de betrokkenheid van de consument bij de vastgestelde gedragingen niet alleen in voldoende mate moeten vaststaan[4], maar ook 'een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' aan hypotheekfraude (oplichting) moeten opleveren.[5] De commissie oordeelt dat hiervan sprake is en baseert dit oordeel op het volgende.

3.5 Het staat vast dat de consument de bank heeft aangezet tot het aanbieden van een hypothecaire geldlening op basis van onjuiste inkomensgegevens en dat deze informatie relevant was voor de beslissing van de bank om de hypothecaire geldlening aan hem te verstrekken. De consument heeft met zijn partner bij de bank de hypothecaire geldlening aangevraagd. Daarbij heeft hij onder meer zijn salarisstrook van [naam onderneming] van maart 2023 en een werkgeversverklaring van [naam onderneming] van maart 2023 aan de bank verstrekt. Op basis van de aanvraag en de ingediende stukken heeft de bank de consument en zijn partner op 1 mei 2023 een hypotheekofferte aangeboden. De consument en zijn partner hebben op 11 mei 2023 de hypotheekofferte ondertekend en daarin verklaard dat de door hen of namens hen aangeleverde gegevens juist zijn en dat zij geen informatie voor de bank hebben achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van de hypothecaire geldlening.

3.6 Ondanks die ondertekende verklaring staat onder meer vast dat de consument alleen tussen augustus 2022 en december 2022 en in april 2023 salaris heeft ontvangen van [naam onderneming. Op de door consument verstrekte loonstrook over maart 2023 staat vermeld dat het salaris is overgeboekt op de bankrekening van consument bij de bank. Deze loonstrook werd verstrekt tijdens de hypotheekaanvraag. Ook op de later verstrekte loonstroken van januari tot en met juni 2023 is vermeld dat het salaris is uitbetaald op de bankrekening van consument. Echter, uitsluitend in april 2023 is een salarisbetaling bijgeschreven op de bankrekening. De consument heeft hierover verklaard dat het niet uitbetaalde salaris van 2023 is verrekend met de koop van de klantenportefeuille van [naam onderneming] voor zijn eigen bedrijf. Deze verklaring heeft de consument gegeven nadat de hypothecaire geldlening was verstrekt en de bank hem hierover vragen stelde.

3.7 Voor de commissie staat vast dat de consument zijn werkelijke inkomenssituatie voor de bank heeft verzwegen of een verkeerd beeld daarvan heeft gepresenteerd. Zo volgt uit het dossier dat de consument niet aan de bank heeft verklaard dat hij een eigen bedrijf had en daaruit inkomsten genoot, terwijl dat in de gegeven omstandigheden van belang was en wel op zijn weg had gelegen. De voorgenomen overname van de klantenportefeuille van de werkgever (door dit eigen bedrijf van de consument) was volgens de verklaring van de consument de reden dat er slechts één salarisbetaling had plaatsgevonden in 2023, namelijk in april 2023.

---

[4] Artikel 5.2.1 sub b PIFI (2026).

[5] Artikel 10 AVG en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op www.rechtspraak.nl. Opname van strafrechtelijke gegevens is alleen rechtmatig als in voldoende mate feiten vaststaan die een strafbaar feit vormen. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen.

Er werd al per januari 2023 salaris ingehouden voor de beoogde koop van de klantenportefeuille. Ook volgens zijn eigen verklaring wist de consument toen al dat hij de klantenportefeuille zou kopen en wist hij dus dat zijn inkomenspositie dat jaar zou wijzigen. Dit maakt het ook aannemelijk dat hij in januari 2023 wist dat zijn dienstverband bij [naam onderneming] zou stoppen en er in dat jaar geen sprake meer zou zijn van salarisdoorbetaling van [naam onderneming].

3.8 De commissie oordeelt dat de consument op het moment van het tekenen van de hypotheek-offerte wist of moest hebben geweten dat hij met de verstrekte werkgeversverklaring en de loonstrook niet een werkelijk beeld presenteerde aan de bank van zijn inkomenssituatie. Het standpunt van de consument dat de hypotheekadviseur bij de hypotheekaanvraag niet gevraagd had naar zijn onderneming maakt dit niet anders.

De registraties in het EVR en SFH voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit

3.9 De commissie is van oordeel dat in de bank de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit voldoende in acht heeft genomen.[6] De commissie is van oordeel dat er geen minder zwaar middel is dan de externe registraties om hetzelfde doel te bereiken, namelijk waarschuwen van de eigen organisatie en andere financiële instellingen. Dat maakt dat het is voldaan aan het subsidiariteitsvereiste.

3.10 Verder zijn de externe registraties proportioneel. Het belang dat de bank naar voren heeft gebracht voor de handhaving van de externe registraties weegt op dit moment zwaarder dan dat van de consument. Zo heeft de bank aangegeven dat het handelen van de consument een reële bedreiging is voor haar veiligheid en integriteit en die van de financiële sector. Daardoor is het noodzakelijk voor de bank en andere financiële instellingen om gewaarschuwd te worden als de consument financiële diensten of producten zou aanvragen. Het geven van een onjuiste voorstelling van zaken is bovendien een ernstig vergrijp en daarbij speelt ook een rol dat de consument actief ontkent betrokken te zijn geweest bij de fraude. De bank stelt dat daardoor een grotere kans is op herhaling. De commissie deelt dit standpunt.

3.11 Tegenover het belang van de bank om de externe registraties te handhaven heeft de consument zijn belangen naar voren gebracht. Uit het dossier volgt dat de consument en zijn partner hun woning hebben verkocht na de opeising van de hypothecaire geldlening.[7] Zij stellen ook dat zij buiten de stad waar zij woonden een huurwoning hebben moeten zoeken, waardoor zij hun kinderen moesten uitschrijven van school, de peuterspeelzaal en de zwemvereniging. De consument stelt dat deze omstandigheden veel impact hebben gehad op hem en zijn gezin. Verder stelt de consument dat de bank zijn rekeningen en lopende verzekeringen heeft beëindigd.

---

[6] Artikel 5.2.1 sub c PIFI (2026) en onder meer artikel 3.2.3 waarin de subsidiariteitsafweging wordt genoemd.

[7] Artikel 9.2 sub b van de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken.

Daarnaast stelt hij onderworpen is aan het cliëntenonderzoek dat door andere banken wordt uitgevoerd en/of hij geen of verminderde toegang heeft tot financiële producten. Hoewel het begrijpelijk is dat de consument nadeel ondervindt van de externe registraties en hij door de opeising van de hypothecaire geldlening genoodzaakt was te verhuizen, wegen die belangen op dit moment niet zwaarder dan het belang om de registraties te handhaven.

De registratie in het Incidentenregister wordt ook gehandhaafd

3.12 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. 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.

Aan de voorwaarden voor de interne registraties is ook voldaan

3.13 Hiervóór heeft de commissie vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld bij hypotheekfraude (oplichting) bestaat. Dat betekent dat er ook voldoende reden is om de interne registraties in stand te laten.

3.14 De commissie oordeelt verder dat de interne registraties de duur van zeven jaar proportioneel is. De interne registraties gelden enkel binnen de bank. De bank stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft om haar eigen organisatie te waarschuwen voor de gebeurtenis en om zo ongewenst gedrag tegen te gaan. De consument heeft niet voldoende aangetoond waarom zijn belang bij het verwijderen van deze interne registraties zwaarder weegt dan het belang van de bank.

3.15 De commissie merkt verder op dat de consument bij gewijzigde omstandigheden de bank om een nieuwe belangenafweging kan vragen voor de resterende duur van de interne en externe registraties.

De particuliere bankrelatie, waaronder de hypothecaire geldlening, mocht worden beëindigd

3.16 Het staat niet ter discussie dat de bank volgens de overeengekomen voorwaarden de hypothecaire geldlening mocht opeisen, omdat de consument een opgave heeft gedaan van een omstandigheid die in strijd is met de waarheid en een voor de bank belang zijnde omstandigheid is.[8]

[8] Zie artikel 9.2 sub b van de Algemene Voorwaarden ING Hypotheken: "*De lening is terstond opeisbaar indien: (...) een verklaring of opgave van of namens schuldenaar in strijd is met de waarheid. een voor de bank van belang zijnde omstandigheid. waaronder begrepen de feitelijke of rechtstoestand van het onderpand. is verzwegen. De verstrekte zekerheid nietig. vernietigbaar of niet van de vereiste rang is. een toegezegde zekerheid niet tijdig wordt verstrekt of voortijdig vervalt of een door schuldenaar gegeven volmacht eindigt;*"

Ter discussie staat wel of de bank de bevoegdheid mocht gebruiken. Hoewel de consument heeft aangegeven dat het opzeggen en opeisen van de hypothecaire geldlening veel impact heeft gehad op hem en zijn gezin, heeft hij niet onderbouwd waarom de bank niet mocht overgaan tot het opzeggen en opeisen van de hypothecaire geldlening. De commissie oordeelt dat de opzegging en opeising van de hypothecaire geldlening in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is.[9]

3.17 Tot slot oordeelt de commissie dat de bank op basis van artikel 35 van de Algemene Bank-voorwaarden bevoegd was om de bankrelatie op te zeggen. De bank heeft toegelicht dat zij de particuliere bankrelatie met de consument per 30 maart 2025 heeft beëindigd vanwege (mogelijke) Financiële Economische Criminaliteit (FEC) risico's. De omstandigheden in dit dossier leiden niet tot de conclusie dat de opzegging van de particuliere bankrelatie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Over de zakelijke bankrelatie kan de commissie zich niet uitspreken, omdat zij op basis van het reglement daarover niet kan en mag oordelen.

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

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

Bijlage - Uitleg over de registers

Incidentenregister
Elke bank die bij het PIFI[10] 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.

Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken 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.

Extern Verwijzingsregister (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. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide banken. 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. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

De Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR)
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.

[10] PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI is te vinden op: https://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/protocol-incidenten-waarschuwingssysteem-financiele-instellingen-pifi/.

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.