

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0552

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

| | |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 8 juni 2026 |
| Klacht van | Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vorderingen 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank en 5) het stuk van de consumenten ingebracht ter zitting.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door mr. H.E. Weeda, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 mei 2026. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger. Namens de bank waren aanwezig: [naam 1], legal counsel en [naam 2], fraude specialist.
- 1.4 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben een woning gekocht in 2022. Hun boekhouder heeft hen geholpen bij het verkrijgen van een financiering daarvoor. Door de bank is een financiering verstrekt begin 2023. In 2025 raakte de bank bekend met een grootschalig strafrechtelijk onderzoek naar de boekhouder van de consumenten. De bank heeft de hypotheekaanvraag van de consumenten daarom onder de loep genomen. Daarbij is het de bank gebleken dat de (jaar)stukken van de onderneming van een van de consumenten (de vrouw) valselijk zijn opgemaakt en dat bij de hypotheekaanvraag niet naar waarheid is verklaard.

De bank heeft de consumenten verweten een frauduleuze hypotheekaanvraag te hebben gedaan waarna zij de bankrelatie heeft beëindigd en hun persoonsgegevens heeft opgenomen in haar interne en externe registers voor de duur van acht jaar. De consumenten hebben gesteld dat zij van niets wisten, volledig op hun boekhouder hebben vertrouwd en de (jaar)stukken niet voldoende hebben gecontroleerd. Zij vorderen verwijdering van de registraties, herstel van de bankrelatie en een (buitengerechterlijke) proceskostenvergoeding. De commissie volgt de stelling van de consumenten niet en oordeelt dat de bank niet gehouden kan worden aan hun vorderingen te voldoen.

3. De beoordeling

De registraties in de externe registers van de bank hoeven niet te worden verwijderd of verkort in duur

- 3.1 Zoals is toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak, kunnen de registraties in de externe registers van de bank (het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (EVR)) 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).¹ De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), in het bijzonder in artikel 5.2.1 van het PIFI. In de kern bevat dit artikel drie vereisten (onder a, b en c). In de onderhavige zaak staat tussen partijen ter discussie in hoeverre de consumenten betrokken zijn bij hypotheekfraude.
- 3.2 De bank heeft het strafrechtelijke feit valsheid in geschrifte opgenomen in haar registers en daarmee strafrechtelijke persoonsgegevens verwerkt.² Zij heeft daarbij het volgende aangevoerd. De feiten en omstandigheden in dit geval sluiten aan bij de modus operandi bij hypotheekfraude, meer specifiek opgezet binnen een bepaald netwerk van zelfstandig ondernemers, boekhoudkantoren en hypotheekbemiddelaars om de geldverstrekker te bewegen tot het verstrekken van een financiering die op basis van de werkelijke financiële situatie van de aanvragers niet was verstrekt. De bank heeft verwezen naar de uitspraak van de Rechtbank Amsterdam van 3 april 2025³ in een vergelijkbare zaak. De bank mocht ervan uitgaan dat de informatie die de consumenten ten behoeve van de hypotheekaanvraag bij haar hadden aangeleverd op waarheid berustte, volledig was en in ieder geval niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.

¹ Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (rechtsoverweging 4.3) en GC Kifid nr. 2017-717 (overweging 4.2).

² Zie artikel 225 van het Wetboek van Strafrecht.

³ Uitspraak met nummer ECLI:NL:RBAMS:2025:2022, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De financiële sector heeft er daarom een groot belang bij om te worden gewaarschuwd dat er in het verleden met betrekking tot de consumenten iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude, aldus de bank. Daartegenover hebben de consumenten de beschuldiging van de bank betwist en hebben zij aangegeven belang te hebben bij verwijdering van de registraties.

- 3.3 Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consumenten betrokken waren bij de frauduleuze gedragingen en dat sprake is van een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld* aan hypotheekfraude (oplichting en valsheid in geschrifte).⁴ Het staat vast dat de inkomenssituatie van de vrouw is gepresenteerd op een manier die niet overeenkomt met de werkelijkheid. De consumenten hebben hierdoor een financiering verkregen die zij anders niet hadden gekregen. Door ondertekening van de hypotheekofferte hebben de consumenten verklaard dat de door of namens hen aangeleverde gegevens juist zijn en dat zij geen informatie hebben achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van de hypotheek.
- 3.4 De commissie maakt uit de stellingen van consumenten op dat zij erkennen onzorgvuldig te zijn geweest, maar dat zij niet het oogmerk (hierna: opzet) hadden om de bank op te lichten. Om vast te kunnen stellen dat sprake is van een *zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld* aan (betrokkenheid bij) oplichting en/of valsheid in geschrifte, en om te mogen registreren, is opzet, al dan niet in voorwaardelijke zin, bij de consumenten vereist. Nu de consumenten betwisten opzet te hebben gehad om fraude te plegen zal de commissie moeten vaststellen of hiervan sprake is, en wel in die zin of de gedragingen kwalificeren als zodanig risicovol handelen dat sprake is van voorwaardelijk opzet in juridische zin.
- 3.5 Of in een concreet geval sprake is van voorwaardelijke opzet hangt af van de feitelijke 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.⁵ Hoewel de consumenten stellen geen opzet te hebben gehad, laten de uiterlijke verschijningsvormen naar het oordeel van de commissie iets anders zien.
- 3.6 Zo hebben de consumenten van de boekhouder één nota ontvangen van € 12.100,- welke volgens hen zag op de dienstverlening voor het verkrijgen van de woning en de financiering daarvoor. De consumenten hebben hierbij aangegeven dat dit inclusief het (opnieuw) opstellen van (jaar) stukken was over 2019, 2020 en 2021.

⁴ Zie artikel 5.2.1 PIFI. Zie ook Artikel 10 AVG, HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710. 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.

⁵ Zie HR 25 maart 2003, ECLI:NL:HR:2003:AE9049, r.o. 3.6, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Op de betreffende nota staan echter de volgende werkzaamheden genoemd: voorlopige jaarrekening 2022; prognose 2022, 2023 en 2024, liquiditeitsbegroting en financieringsbegroting. Deze werkzaamheden houden geen verband met de bij de hypotheekaanvraag betrokken stukken en/of het vinden van een woning. Bovenal is het bedrag van de nota exorbitant hoog voor de daarbij genoemde werkzaamheden in dit geval. De vrouw heeft bij haar vorige boekhouder namelijk nimmer bedragen van deze omvang betaald voor het opstellen van (jaar)stukken. Gezien het voorgaande is het volgens de commissie niet aannemelijk dat de consumenten in de veronderstelling waren dat de nota aansloot bij de daarbij vermelde dienstverlening. Het is daarnaast niet aannemelijk dat de frauderende boekhouder zelfstandig heeft gehandeld zonder medeweten van de consumenten, daar zij de afnemer zijn van de financiering. Tot slot hebben de consumenten door ondertekening van de hypotheekofferte verklaard dat de door of namens hen aangeleverde gegevens juist zijn. Door de gegevens niet te controleren hebben de consumenten bewust de aanmerkelijke kans aanvaard dat de verstrekte informatie onjuist is. De commissie gaat niet mee in de door de consumenten geschetste alternatieve scenario's. Zij hebben hun verklaringen over hoe het volgens hen zou zijn gegaan, niet onderbouwd met verifieerbare informatie. Gelet op het voorgaande is de betrokkenheid van de consumenten voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan.

- 3.7 Vervolgens beoordeelt de commissie of de externe registraties voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit. Naar het oordeel van de commissie hebben andere financiële instellingen dan de bank een zwaarwegend belang om via de externe registraties gewaarschuwd te worden voor het handelen van de consumenten. Dat doel is in dit geval niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.8 Het geven van een onjuiste voorstelling van zaken zoals in dit geval is een ernstig vergrijp en in strijd met een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer. Tegenover het belang van de bank om de persoonsgegevens extern te registreren hebben de consumenten onvoldoende zwaarwegende belangen naar voren gebracht, dan wel zijn de aangevoerde belangen door de bank betwist. Zo is gebleken dat de consumenten beschikken over een basisbetaalrekening en dus niet zijn afgesloten van het economische verkeer. De bank heeft toegelicht dat er ook marktpartijen zijn die niet zijn aangesloten bij het EVR waar de consumenten financiële producten kunnen afnemen en dat het geregistreerd staan in de externe registers niet per definitie betekent dat een aanvraag zal worden afgewezen. Verder blijkt niet dat de consumenten op dit moment zwaarwegend beperkt worden door de registraties. De vrouw is inmiddels in loondienst en de man is werkzaam in loondienst in de financiële dienstverlening. De man stelt problemen te verwachten met het aanvragen van een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Bij een VOG-aanvraag worden echter niet de externe registers geraadpleegd.
- 3.9 De commissie is dan ook van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van de bank en de financiële sector, de registraties in de externe registers en de duur daarvan van acht jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel zijn.

De commissie ziet geen aanleiding om de duur van de externe registraties te verkorten. De commissie merkt op dat 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.

De registraties in de interne registers van de bank hoeven ook niet te worden verwijderd of verkort in duur

- 3.10 Hiervóór heeft de commissie geoordeeld dat de registraties in de externe registers in stand mogen blijven. Dat betekent dat er ook voldoende reden is om de interne registraties (Gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister (IVR)) in stand te laten.⁶

De bankrelatie hoeft niet te worden hersteld

- 3.11 De bank heeft de bankrelatie met de consumenten beëindigd en daarmee de betaalrekeningen van de consumenten, de creditcard van de vrouw, de (particuliere) verzekeringen, en de bankrekeningen van kinderen van de consumenten.⁷ De consumenten vorderen herstel van de bankrelatie. De commissie overweegt als volgt. De bank heeft op basis van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden een opzegbevoegdheid en mag de overeenkomsten met de consumenten in beginsel opzeggen. De omstandigheden van het geval kunnen echter meebrengen dat het op grond van artikel 6:248 Burgerlijk Wetboek (BW) naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de overeengekomen bevoegdheid tot opzegging wordt uitgeoefend. De bank heeft de overeenkomsten met de consumenten schriftelijk opgezegd en haar beweegredenen hiervoor toegelicht. Het is begrijpelijk dat de bank geen vertrouwen meer heeft in de bankrelatie. Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft vastgesteld over de betrokkenheid van de consument bij hypotheekfraude is de opzegging naar het oordeel van de commissie niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Ook verder zijn de commissie geen omstandigheden gebleken op grond waarvan de bank verplicht kan worden de bankrelatie te herstellen.
- 3.12 Nu de klachten van de consumenten ongegrond zijn bevonden is er geen grond voor het toewijzen van een (buitengerechtelijke) proceskostenvergoeding.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

⁶ Artikel 33 lid 2 aanhef en onder b UAVG.

⁷ De commissie gaat er hierbij van uit dat het gaat om minderjarige kinderen. Voor zover de kinderen van de consumenten meerderjarig zijn zou het klachtonderdeel over de beëindiging van de rekeningen van de kinderen niet-behandelbaar zijn omdat zij zich niet hebben gemeld als klager.

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 persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

Incidentenregister

Elke bank die bij het PIFI⁸ 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.

⁸ 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/>.