Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0565

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

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; 3) de brief van de bank van 17 oktober 2025; 4) de brief van de consument van 17 oktober 2025; 5) het verweerschrift van de bank; 6) de aanvullende reactie van de bank; 7) de brief van de consument van 21 januari 2026 en 8) de brief van de bank van 19 februari 2026.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. [naam 1] (jurist). Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 2] (medewerker juridische zaken) en de heer [naam 3] (medewerker juridische zaken).

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 een particuliere bankrelatie met de bank. Tot eind 2022 was de consument ook bestuurder van een onderneming (hierna: ‘de onderneming’) die ook een rekening bij de bank aanhield. Per 23 december 2022 heeft de consument het bestuur van die onderneming overgedragen aan een ander persoon. Op 17 januari 2023 is de bank een cliëntonderzoek gestart naar de onderneming en zij heeft de consument benaderd. De informatie van de consument was onvoldoende voor de bank waardoor zij besloot ook de particuliere bankrelatie te beëindigen. Van het voornemen om de particuliere bankrelatie te beëindigen heeft de bank uiteindelijk afgezien, maar zij heeft wel de persoonsgegevens van de consument voor de duur van zeven jaar geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister (IVR). De consument stelt dat de bank de maatregelen vanwege het resultaat uit het cliëntenonderzoek ten onrechte op hem heeft toegepast als particulier. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument slaagt en de bank zijn persoonsgegevens uit het IVR moet verwijderen.

3. De beoordeling

3.1 Aangezien de bank tijdens de schriftelijke procedure heeft besloten de particuliere bankrelatie te handhaven, blijft de vraag over of zij de persoonsgegevens van de consument voor zeven jaar mocht registreren in het IVR. De commissie oordeelt dat de bank deze registratie dient te verwijderen.

De bank heeft geen gerechtvaardigd belang bij de registratie in het IVR

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van zeven jaar geregistreerd in het IVR, omdat zij meent daar een gerechtvaardigd belang bij te hebben.[1] De bank stelt dat zij haar cliëntenonderzoek niet positief kon afronden, omdat haar zorgen door de verantwoordelijke persoon (lees: consument) niet zijn weggenomen. Dat is volgens de bank een omstandigheid die 'speciale aandacht' vraagt vanwege het belang van de veiligheid en integriteit van de bank. Daarnaast meent de bank dat de ernst van de geconstateerde risico's, de interne waarborgen en de beperkte impact van een interne registratie, maken dat de termijn van zeven jaar noodzakelijk en gerechtvaardigd is.

3.3 De commissie deelt het standpunt van de bank niet. De commissie oordeelt dat de bank in deze kwestie geen gerechtvaardigd belang heeft bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het IVR.

De consument en de onderneming zijn twee aparte entiteiten

3.4 De commissie is van oordeel dat de bank ten onrechte de maatregelen vanwege het cliënten-onderzoek heeft toegepast op haar particuliere bankrelatie met de consument.

3.5 Het cliëntenonderzoek had uitsluitend betrekking op de onderneming die in dat onderzoek dus de 'cliënt' was[2]. In tegenstelling tot wat de bank meent, zijn de consument en de onderneming in deze kwestie wel twee van elkaar te scheiden 'cliënten' met ieder een eigen bankrekening.[3] Het is niet gesteld of gebleken dat de transacties waarover het cliëntenonderzoek ging op enige wijze te maken hadden met de particuliere bankrelatie met de consument.

3.6 Het cliëntenonderzoek zag in het bijzonder op de contante stortingen van totaal € 367.710,- op de betaalrekening van de onderneming. Deze stortingen waren gedaan in de periode waarin de consument nog bestuurder was van de onderneming.

---

[1] Artikel 6 lid 1 sub f Algemene verordening gegevensbescherming.
[2] Zie de omschrijving van het begrip 'cliënt' in artikel 1 lid 1 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme: "natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie een zakelijke relatie wordt aangegaan of die een transactie laat uitvoeren".
[3] Zie ook overweging 3.18 van Gerechtshof Amsterdam 3 november 2020, ECLI:NL:GHAMS:2020:2937, te vinden op www.kifid.nl.

Het cliëntenonderzoek naar de onderneming is echter gestart *nadat* de consument gestopt en uitgeschreven was als bestuurder. Als voormalig bestuurder kon de consument in principe niet meer beschikken over de administratie van de onderneming, maar belangrijker, hij was daar ook niet meer verantwoordelijk voor, nu hij zijn bestuurstaken aan een ander had overgedragen. De consument kon daarom niet als 'verantwoordelijke persoon' worden aangesproken over de transacties van de onderneming[4] en dus daarvoor niet in privé worden geregistreerd.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank de persoonsgegevens van de consument uit het IVR moet verwijderen, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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

[4] Artikel 2:10 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek en Hoge Raad 24 november 2017, ECLI:NL:HR:2017:3019, te vinden op www.rechtspraak.nl.