Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0512

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. E.C. Ruinaard, mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	1 juli 2025
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	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Incidentenregister. EVR. De bank heeft de consument beschuldigd van incassofraude en haar persoonsgegevens opgenomen in haar interne en externe registers voor de duur van acht jaar. De consument heeft zich beklaagd over de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en heeft gevorderd dat deze worden verwijderd dan wel dat de registratieduur wordt verkort. De commissie heeft een belangenafweging gemaakt en geoordeeld dat de bank niet gehouden kan worden de registraties te verwijderen of in duur te verkorten. De vordering is afgewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende informatie van de consument en 7) de stukken die partijen hebben uitgewisseld na de hoorzitting in het kader van een bemiddelpoging.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 maart 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig en namens de bank waren aanwezig: [naam 1], klachtbehandelaar en mr. [naam 2], 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. Op 13 en 14 januari 2020 is door middel van 17 transacties een bedrag van totaal € 18.500,- bijgeschreven op deze betaalrekening.

Vlak daarna is door middel van 7 opnames bij verschillende geldautomaten een bedrag van € 10.000,- opgenomen van de betaalrekening. De bank heeft de betaalrekening vervolgens geblokkeerd.

2.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument in januari 2020 geregistreerd in het Interne Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Externe Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar. De bank heeft de consument hierover geïnformeerd per brief van 28 januari 2020. Daarin staat onder meer het volgende opgenomen:

'Uw Betaalrekening is naar voren gekomen in een onderzoek naar incassofraude. Recent zijn er bedragen op uw rekening bijgeschreven afkomstig van [platform] en/of [organisatie].COM als gevolg van onterecht gestorneerde incassoboekingen en/of onterechte vergoedingsuitkeringen. De benadeelde partij zal aangifte doen bij de politie van fraude. ING zal de relatie met u beëindigen op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden, omdat het voor bankieren benodigde vertrouwen ernstig is geschaad.

Blokkade Betaalrekening(en) en registratie Incidentenregister en EVR
Uw Betaalrekening(en) is/zijn inmiddels geblokkeerd en ook eventueel bijbehorende producten kunt u niet meer gebruiken. Vanwege het belang van ING bij het handhaven van de integriteit van het financiële stelsel en het voorkomen en bestrijden van fraude achten wij het noodzakelijk om uw persoonsgegevens voor de duur van 8 jaar op te nemen in het Incidentenregister en Externe Verwijzingsregister. Het belang van opname van uw gegevens in deze registers is naar ons oordeel groter dan de mogelijk voor u nadelige gevolgen van de plaatsing. Tevens hebben wij vastgesteld dat voldaan is aan de opnamecriteria voor registratie in het Extern Verwijzingsregister.'

Bezwaar
Mocht u het niet eens zijn met onze beslissing, dan verzoeken wij u dit schriftelijk te motiveren. Wij wijzen u erop dat een eventueel bezwaar voorzien moet zijn van steekhoudende argumenten en/of relevante stukken. Uw bezwaar wordt na ontvangst binnen 4 weken door ons beoordeeld. U ontvangt vervolgens van ons schriftelijk bericht. Uw schriftelijke motivatie kunt u binnen twee weken aan ons toezenden. (...)'

2.3 Op 29 januari 2020 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met de bank en aangegeven dat zij tickets voor een festival heeft gekocht en weer verkocht en zij niet betrokken is bij de door de bank gestelde fraude.

2.4 Bij brief van 21 april 2020 heeft de bank de consument erop gewezen dat zij niet tijdig een schriftelijke reactie heeft ontvangen van de consument, dat haar betaalrekening wordt beëindigd en haar gesommeerd om binnen 14 dagen het negatieve saldo op de betaal-rekening aan te vullen.

2.5 Bij brief van 20 april 2024 heeft de consument zich schriftelijk bij de bank beklaagd over de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR en heeft zij de bank verzocht deze te verwijderen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument heeft verwijdering van de registratie van haar persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR gevorderd. Daartoe heeft de consument, kort weergegeven, het volgende aangevoerd. De verdenking van de bank is onjuist en zij heeft geen fraude gepleegd. De registraties in deze registers zijn ongegrond en bovendien disproportioneel. De consument wenst een spaarrekening te openen voor haar pasgeboren kind, zij wenst een gezamenlijke rekening te openen met haar partner en zij wenst een woningfinanciering te verkrijgen. De registratie in het EVR belemmert haar hierin. Zo is haar aanvraag voor een spaarrekening voor haar kind bij een andere bank afgewezen vanwege deze externe registratie. Ook is het algemeen bekend dat een aanvraag voor een woningfinanciering ook op deze grond zal worden afgewezen. Mede gelet op de reeds verstreken registratieperiode meent de consument dat haar belang bij verwijdering van de registraties in het Incidenten-register en EVR zwaarder weegt dan het belang van de bank bij de voortzetting daarvan.

Het verweer van de bank

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het Incidentenregister en het EVR te verwijderen of de duur daarvan te verkorten. Het meest verstrekkende verweer van de bank houdt in dat de consument te laat heeft geklaagd en daarmee de op haar rustende klachtplicht op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) heeft geschonden met als gevolg dat de klacht inhoudelijk niet door de commissie kan worden behandeld. De commissie zal hierna eerst ingaan op dit beroep van de bank.

Het beroep van de bank op artikel 6:89 BW (klachtplicht) wordt afgewezen

3.2 De bank heeft bij haar beroep op schending van de klachtplicht het volgende aangevoerd. De consument is bij brief van 28 januari 2020 geïnformeerd over de registratie van haar persoonsgegevens. Door zich hier pas in april 2024 over te beklagen heeft de consument de op haar rustende klachtplicht geschonden. Bovendien is de bank door het late klagen ernstig in haar bewijspositie geschaad.

Zo is het voor de bank niet meer mogelijk om aan te tonen welke voorbereidende handelingen er destijds op de betaalrekening van de consument zijn verricht om de frauduleus bijgeschreven gelden zo snel mogelijk op te kunnen nemen. Voorgaande zou moeten leiden tot het oordeel dat de klacht niet inhoudelijk door de commissie kan worden behandeld.

3.3 De commissie overweegt het volgende. Artikel 6:89 BW luidt als volgt:

'De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.'

Het beroep van de bank op dit artikel gaat naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval niet op omdat de klachtplicht van artikel 6:89 BW betrekking heeft op gebrekkige prestaties, dat wil zeggen prestaties van een schuldenaar die niet aan de verbintenis beantwoorden. De klacht in het onderhavige geval ziet niet op een prestatie van de bank, bijvoorbeeld ter uitvoering van een overeenkomst tussen partijen. De bevoegdheid van de bank om persoonsgegevens te registreren in het EVR is immers geen prestatie op grond van een overeenkomst tussen de consument en de bank. Dit leidt ertoe dat het beroep van de bank op artikel 6:89 BW wordt afgewezen.

3.4 Voorgaande wil echter niet zeggen dat het niet relevant is dat de consument pas meer dan vier jaar na de registratie van haar persoonsgegevens heeft geklaagd hierover. De commissie volgt de stelling van de bank dat zij hierdoor in haar belangen is geschaad als het gaat om het leveren van bewijs voor haar verdenking richting de consument. Naar het oordeel van de commissie is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de consument zich meer dan vier jaar later beklaagt over het plaatsen van de registraties, nu zij hiervan tijdig op de hoogte was. De commissie zal daarom niet beoordelen of de registraties destijds terecht waren. De consument kan echter, in gevallen waarbij het gaat om registratie van de persoonsgegevens, altijd om een belangenafweging vragen.[1] De commissie zal daarom wel beoordelen, zoals tijdens de hoorzitting met partijen is besproken, of de registraties in het Incidentenregister en het EVR en de duur daarvan op grond van een thans te maken belangenafweging nog proportioneel zijn.

Het juridisch kader voor de belangenafweging

3.5 De commissie stelt voorop dat de registratie van persoonsgegevens in, met name, het EVR voor de consument verstrekkende consequenties kan hebben. Alle deelnemende financiële instellingen kunnen immers door raadpleging van dit register vaststellen dat er sprake is van opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister van (een) andere deelnemer(s).

[1] Zie artikel 4 aanhef en lid 1 en 2 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en artikel 6, lid 1, aanhef onder f) in samenhang met artikel 21 lid 1 AVG. De in deze uitspraak genoemde artikelen uit de wet- en regelgeving staan opgenomen in de bijlage.

Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen de bank maar ook de andere deelnemende financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de consument zullen weigeren of deze slechts zullen aanbieden tegen hogere tarieven. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat hoge eisen moeten worden gesteld aan de grond(en) van de bank voor het handhaven van opname van de persoonsgegevens van de consument in het genoemde register.[2]

3.6 Op de registratie van de persoonsgegevens van de consument zijn van toepassing het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2013 (hierna: PIFI), de AVG en de Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: UAVG). Verder heeft de Hoge Raad bepaald dat bij elke gegevensverwerking moet zijn voldaan aan de beginselen van proportionaliteit[3], dit volgt ook uit de AVG. Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op fraude-gerelateerd gedrag van de consument moet zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Anders gezegd: er dient een redelijke verhouding te bestaan tussen het nadeel dat de consument ondervindt en de legitieme doelen die de bank nastreeft met de registraties. Ook mag de duur van de registraties niet disproportioneel zijn. De betrokkene die verwijdering van een registratie of verkorting van de duur van een registratie wenst, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang prevaleert boven dat van een financiële instelling. Nu de consument vordert dat de registratie in het EVR wordt verwijderd, dan wel dat de duur daarvan wordt verkort, moet zij onderbouwen op grond waarvan zij te zwaar in haar belangen wordt geraakt en waarom haar belang zwaarder moet wegen dan het belang van de bank bij voortduring van de registratie.

De belangenafweging valt in het nadeel van de consument uit

3.7 De consument heeft haar belangen bij verwijdering van de registratie toegelicht, dit is opgenomen in overweging 2.6. Daartegenover heeft de bank zich op het standpunt gesteld dat het handelen van de consument een reële bedreiging vormt voor de veiligheid en integriteit van de bank en van de financiële sector. De bank acht het daarom noodzakelijk om niet alleen haar eigen medewerkers, maar ook andere financiële instellingen voor de maximale duur van acht jaar te waarschuwen als de consument financiële diensten of producten zou aanvragen. Dit zwaarwegende belang prevaleert volgens de bank boven het individuele belang van de consument. De consument wordt volgens de bank niet buitenproportioneel in haar belangen geschaad door de registratie.

[2] Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, en Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.
[3] Zie Hoge Raad 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097, rechtsoverweging 3.3 (Santander).

De bank ziet het bijschrijven en het opnemen van frauduleus verkregen gelden als een zeer ernstig misdrijf hetgeen de maximale registratieduur van acht jaar rechtvaardigt. Ook lijkt de consument de ernst van haar gedragingen niet in te zien waarmee er een grote kans op herhaling bestaat.

3.8 Gelet op de feiten en omstandigheden in dit geval oordeelt de commissie dat het belang van de bank bij behoud van de (duur van de) registratie zwaarder weegt dan het belang van de consument bij verwijdering of verkorting daarvan. Daartoe is het volgende redengevend. Als gezegd beoordeelt de commissie niet opnieuw of de registratie bij de aanvang daarvan terecht was. De commissie gaat uit van de juistheid van de verwijten aan de consument op grond waarvan de bank persoonsgegevens van de consument in het EVR heeft opgenomen. Het plegen van incassofraude, dan wel het schuldwitwassen[4] dat de bank de consument heeft verweten zijn ernstige vergrijpen die een gevaar vormen voor de belangen van de bank en andere financiële instellingen. Bankieren is gebaseerd op vertrouwen en de consument heeft door haar handelwijze het vertrouwen van de bank geschonden. Andere financiële instellingen hebben er een groot belang bij dat zij worden gewaarschuwd voor het feit dat de consument in het verleden betrokken was bij fraude. Deze informatie is voor financiële instellingen van belang omdat dit een rol kan spelen bij de bereidheid van een financiële instelling om de consument een nieuw financieel product te verstrekken. Het belang van de bank bij het handhaven van de registratie is naar het oordeel van de commissie zwaarwegend.

3.9 Tegenover het door de bank aangevoerde belang staat het belang van de consument, namelijk de wens om een spaarrekening voor haar kind te kunnen openen, een gezamenlijke rekening te kunnen openen en om een woningfinanciering te kunnen verkrijgen. Hoewel de consument heeft aangevoerd dat zij door de registratie in het EVR geen spaarrekening kan openen voor haar kind, geen gezamenlijke rekening kan openen en geen woningfinanciering kan krijgen zijn de commissie geen feiten gebleken die mee-brengen dat de belangen van de consument bij verwijdering van de registratie dienen te prevaleren boven het belang van de bank bij de voortzetting daarvan. Zo heeft de consument een betaalrekening bij een andere bank kunnen openen. Zij is daarmee dus niet afgesloten van het betalingsverkeer. De bank heeft daarnaast oplossingen voorgesteld om spaartegoed op te bouwen voor haar kind. Hoewel de consument heeft aangetoond dat zij een vast dienstverband heeft, heeft zij de noodzaak dan wel de onmogelijkheden voor het aangaan van een woningfinanciering niet onderbouwd.

3.10 Gelet op het vorenstaande concludeert de commissie dat door de consument geen (concrete) omstandigheden zijn aangevoerd die een verwijdering van de registratie of verkorting van de duur rechtvaardigen.

[4] Zie artikel 420quater Wetboek van Strafrecht.

3.11 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[5] Dit brengt mee dat zolang de registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

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-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[5] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiele Instellingen 2013

5 Extern Verwijzingsregister
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.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Artikel 6 Rechtmatigheid van de verwerking
1. 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.

Artikel 21 Recht van bezwaar
1. De betrokkene heeft te allen tijde het recht om vanwege met zijn specifieke situatie verband houdende redenen bezwaar te maken tegen de verwerking van hem betreffende persoonsgegevens op basis van artikel 6, lid 1, onder e) of f), van artikel 6, lid 1, met inbegrip van profilering op basis van die bepalingen. De verwerkingsverantwoordelijke staakt de verwerking van de persoonsgegevens tenzij hij dwingende gerechtvaardigde gronden voor de verwerking aanvoert die zwaarder wegen dan de belangen, rechten en vrijheden van de betrokkene of die verband houden met de instelling, uitoefening of onderbouwing van een rechtsvordering.

Wetboek van Strafrecht

Artikel 420quater
1 Als schuldig aan schuldwitwassen wordt gestraft met gevangenisstraf van ten hoogste twee jaren of geldboete van de vijfde categorie:
a. hij die van een voorwerp de werkelijke aard, de herkomst, de vindplaats, de vervreemding of de verplaatsing verbergt of verhult, dan wel verbergt of verhult wie de rechthebbende op een voorwerp is of het voorhanden heeft, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf;
b. hij die een voorwerp verwerft, voorhanden heeft, overdraagt of omzet of van een voorwerp gebruik maakt, terwijl hij redelijkerwijs moet vermoeden dat het voorwerp – onmiddellijk of middellijk – afkomstig is uit enig misdrijf.
2 Onder voorwerpen worden verstaan alle zaken en alle vermogensrechten.