Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0523

(mr. L. van Berkum, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. M.C.M. van Dijk, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	27 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Beëindiging bankrelatie. De consument had ten behoeve van zijn onderneming een zakelijke financiering bij de dochtermaatschappij van de bank. Na het doen van klantonderzoek is gebleken dat de consument als uiteindelijk belanghebbende van de onderneming stukken uit zijn zakelijke administratie heeft vervalst om te verhullen dat zijn onderneming niet voldeed aan de voorwaarden van de financieringsovereenkomst. Dit is door de consument erkend. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne en externe registers voor de duur van respectievelijk 8 en 6 jaar. Ook heeft zij de bankrelatie met de consument beëindigd. De consument vordert (vroegtijdig) verwijdering van de registraties, herstel van de bankrelatie en een schadevergoeding van € 100.000,-. De commissie heeft de vorderingen van de consument afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 27 mei 2026 behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: [naam], FCC Officer External Fraud Group Financial Crime Compliance en mr. B.A.J. Uitman, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, heeft na de zitting mondeling uitspraak gedaan. Deze bevoegdheid is opgenomen in vraag 45.2 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2024.

2. Klacht

De financieringsovereenkomst tussen de onderneming van de consument en de dochter-maatschappij van de bank is in 2017 aangegaan. De geldende voorwaarden met betrekking tot de voorraad van de onderneming van de consument waren duidelijk maar in de praktijk werden afwijkingen gedoogd door de dochtermaatschappij van de bank. Nadat de dochtermaatschappij haar beleid had aangescherpt was het voor de consument duidelijk dat zijn onderneming niet voldeed aan de voorwaarden en heeft hij stukken uit de zakelijke administratie vervalst om dit te verhullen.

Nadat dat aan het licht was gekomen heeft de consument schuld bekend en is de financierings-overeenkomst beëindigd. De schuld aan de dochtermaatschappij van de bank is voldaan. De consument stelt dat hij mocht verwachten dat met de afwikkeling van de financiering de kous af was. De bank heeft echter naar aanleiding van deze gebeurtenis zijn persoonsgegevens geregistreerd en de bankrelatie beëindigd. Daar protesteert de consument tegen waarbij hij stelt dat de bank hiermee heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende zorgplicht doordat zij geen hoor- en wederhoor heeft toegepast bij het doen van de registratie noch bij het doen van de politieaangifte tegen zijn onderneming. Door het handelen van de bank heeft de consument schade geleden omdat hij door de registratie geen financiering kon krijgen voor de noodzakelijke verbouwing van zijn woning waardoor hij oplopende schade lijdt aan zijn woning. Verder is volgens de consument sprake van immateriële schade en vordert hij een vergoeding voor de tijd die hij aan deze procedure heeft besteed.

3. Beslissing

De vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. Gronden voor de beslissing

Ten eerste heeft de commissie beoordeeld of de registraties in de interne en externe registers van de bank (Gebeurtenissenadministratie, Intern Verwijzingsregister, Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister) op juiste gronden zijn gedaan. De bank heeft in haar registers opgenomen dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan het strafbare feit: onttrekking aan pandrecht (artikel 348 Wetboek van Strafrecht). Vaststaat dat de consument dit heeft erkend en ook het vervalsen van de zakelijke administratie om dat te verhullen. Daarmee is komen vast te staan dat is voldaan aan het vereiste voor registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens.[1]

Vervolgens heeft de commissie getoetst of de registraties voldoen aan de eisen van proportionaliteit en subsidiariteit. Ten aanzien van de subsidiariteit heeft de commissie geoordeeld dat er geen andere manier is voor de bank om haar eigen organisatie en andere aangesloten financiële dienstverleners te waarschuwen voor de betrokkenheid van de consument bij fraude dan middels de interne en externe registers. Aan de voorwaarde voor subsidiariteit is daarmee voldaan.

Ten aanzien van de proportionaliteit heeft de commissie het volgende overwogen. Voor zover de bank ten tijde van het plaatsen van de registraties heeft verzuimd hoor en wederhoor toe te passen en de consument de brief van de bank van 5 februari 2025 over de registraties niet heeft ontvangen, is dat later voldoende hersteld.

[1] Zie hiervoor HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4.

De consument heeft namelijk wel de brief van de bank van 21 mei 2025 over de registraties ontvangen en heeft nadien zijn zienswijze kunnen inbrengen.

Ten aanzien van het doen van politieaangifte door de bank is er geen verplichting voor de bank om de consument hierover te informeren of hoor en wederhoor toe te passen, zodat dit klacht-onderdeel ongegrond is.

De commissie concludeert dat het belang van de bank om tot registratie over te gaan zwaarder weegt dan de door de consument aangevoerde persoonlijke belangen. Zo kan de consument een wettelijke betaalrekening aanvragen en heeft hij een oplossing gevonden voor de benodigde zakelijke producten.

De bank is ook niet gehouden de registratieduur te verkorten. Het is de commissie gebleken dat de bank een belangenafweging heeft gemaakt en daarbij heeft meegewogen dat de consument openheid van zaken heeft gegeven hetgeen heeft geleid tot een registratieduur van 6 jaar in de externe registers. De registratie in de interne registers hebben minder zwaarwegende gevolgen voor de consument en de commissie ziet geen aanleiding om de registratieduur te verkorten.

De bank is op grond van artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden in beginsel bevoegd de bankrelatie met de consument op te zeggen. Of die opzegging rechtsgeldig is, moet worden beoordeeld aan de hand van wat er tussen partijen is overeengekomen en naar maatstaven van de redelijkheid en billijkheid.[2] De opzegging is ingegeven door het verlies van vertrouwen van de bank in de relatie met de consument. De commissie acht de opzegging, gelet op het voorgaande, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in vraag 58 en 59 van het reglement van de geschillencommissie te vinden op de website https://www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[2] Zie artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek en HR 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929.