

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0651

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

Datum uitspraak	7 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlagen	Uitleg over de registers en relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 stukken van de bank na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 mei 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger mr. H.E. Weeda, advocaat te Rotterdam. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 1], legal counsel, en de heer [naam 2], fraudespecialist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft begin 2023 een hypothecaire financiering (hierna: de hypotheek) afgesloten bij de bank. Uit onderzoek door de bank is bij de bank het vermoeden ontstaan dat de consument fraude heeft gepleegd bij de hypotheekaanvraag door vervalste jaarcijfers in te leveren. De bank heeft de persoonsgegevens van de consument voor de duur van acht jaar geregistreerd in het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister, het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH) en het Intern Verwijzingsregister. De bank heeft ook de bankrelatie met de consument beëindigd. De consument vindt deze registraties onterecht omdat zij niet op de hoogte was van de mogelijke fraude door haar boekhouder. Zij vordert verwijdering van de registraties en een (buitengerechtelijke) proceskostenvergoeding. De commissie oordeelt dat de bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een sterkere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld van de consument aan de fraude. De registraties voldoen ook aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit.

De bank hoeft de registraties daarom niet te verwijderen. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

De externe registraties (EVR, Incidentenregister, SFH) hoeven niet te worden verwijderd of verkort

- 3.1 Zoals toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak, kunnen de registraties in het EVR en het Incidentenregister 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, het EVR en het SFH zijn opgenomen in het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), in het bijzonder artikel 5.2.1.² In de kern bevat dit artikel drie vereisten: a) de gedragingen van de persoon vormen een bedreiging voor de financiële belangen van de bank of de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector, b) in voldoende mate staat vast dat de betreffende persoon betrokken is bij deze gedragingen en c) het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. In de onderhavige zaak staat tussen partijen het vereiste onder b) ter discussie: in hoeverre is de consument betrokken bij de gedragingen die de bank heeft geregistreerd? Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van strafrechtelijke persoonsgegevens vereist is dat de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.³
- 3.2 De bank heeft het strafrechtelijke feit valsheid in geschrifte opgenomen in haar registers en daarmee strafrechtelijke persoonsgegevens verwerkt. Voor de commissie is in voldoende mate komen vast te staan dat de consument betrokken is bij frauduleuze gedragingen en dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan betrokkenheid bij hypotheekfraude (oplichting en valsheid in geschrifte).

De consument is betrokken bij de frauduleuze gedragingen

- 3.3 Het staat vast dat de inkomenssituatie van de consument, bij de hypotheekaanvraag en het tekenen van de hypotheekofferte, is gepresenteerd op een manier die niet overeenkomt met de werkelijkheid. De hiervoor namens de consument aan de bank aangeleverde jaarcijfers over 2019, 2020 en 2021 blijken uit het door de bank overgelegde proces-verbaal van de politie in het onderzoek naar de boekhouder, waarin de gegevens uit het hypotheekdossier van de bank zijn opgenomen.

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

² Ten tijde van het opnemen van de persoonsgegevens van de consument was PIFI 2021 van toepassing.

³ Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Deze door de nieuwe boekhouder opgestelde jaarcijfers komen niet overeen met de in deze procedure door de consument verstrekte aangiftes inkomstenbelasting over die jaren. De (definitieve) aangiftes en de jaarcijfers van de vorige boekhouder komen wel overeen. Hieruit volgt dat de door de nieuwe boekhouder opgestelde jaarcijfers onjuist zijn. De consument heeft door het aanleveren van deze onjuiste jaarcijfers een financiering ontvangen die zij niet had gekregen als de bank had beschikt over de juiste jaarcijfers.

De consument had voorwaardelijk opzet om fraude te plegen

- 3.4 De commissie maakt uit de stellingen van de consument op dat zij erkent dat zij onzorgvuldig is geweest door de offerte niet door te nemen en de opnieuw opgemaakte jaarcijfers van haar boekhouder niet op te vragen en in te zien, maar dat zij niet het oogmerk (hierna: opzet) had om de bank te misleiden. 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 de persoonsgegevens van de consument te mogen registreren, is opzet – al dan niet in voorwaardelijke zin – bij de consument vereist. Omdat de consument betwist dat zij opzet heeft gehad om fraude te plegen, zal de commissie moeten vaststellen of hiervan sprake is, en wel in die zin of de gedragingen minstens 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 feiten en 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. Hoewel de consument stelt geen opzet te hebben gehad, laten de uiterlijke verschijningsvormen naar het oordeel van de commissie iets anders zien.
- 3.6 Zo heeft de consument van de boekhouder een factuur ontvangen van 8 november 2022 van € 12.100,-. Volgens de factuur ziet deze op het opstellen van de voorlopige jaarrekening voor het jaar 2022, een prognose voor de jaren 2022, 2023 en 2024, een liquiditeitsbegroting en een financieringsbegroting en een ondernemingsplan. Daarnaast heeft de consument op 14 december 2022 een factuur ontvangen en betaald van € 2.178,- voor het opstellen van de jaarrekening 2022 en de aangifte inkomstenbelasting 2022. Naar het oordeel van de commissie is het bedrag van € 12.200,- van de factuur van 8 november 2022 exorbitant hoog voor de daarbij genoemde werkzaamheden, te meer nu de kosten voor het opstellen van de daadwerkelijke jaarstukken over 2022 (en het doen van aangifte inkomstenbelasting) slechts € 2.178,- bedroegen. De consument heeft desgevraagd ook aangegeven dat zij bij haar vorige boekhouder nooit bedragen van deze omvang heeft betaald voor het opstellen van de jaarstukken, maar bedragen rond de € 1.750,-.

Het ligt daarnaast niet voor de hand dat het opstellen van de jaarrekening en het doen van aangifte inkomstenbelasting over 2022 apart aan de consument zijn gefactureerd en niet zijn opgenomen in de factuur van 8 november 2022, die immers ook ziet op het opstellen van de voorlopige jaarrekening en andere werkzaamheden voor 2022. En de boekhouder heeft het opnieuw opstellen van de jaarstukken van 2019, 2020 en 2021 in het geheel niet aan de consument in rekening gebracht, terwijl dit voor de consument juist de reden was voor de overstap. Gezien het voorgaande is de commissie van oordeel dat het niet aannemelijk is dat de consument in de veronderstelling verkeerde dat de factuur van 8 november 2022 aansloot bij de daarin vermelde dienstverlening.

- 3.7 Het is verder ook niet aannemelijk dat de frauderende boekhouder zelfstandig heeft gehandeld zonder medeweten van de consument. De consument is immers de afnemer van de financiering en had het meeste belang bij betere jaarcijfers (een hogere omzet en/of lagere kosten).
- 3.8 Verder heeft de consument door ondertekening van de offerte verklaard dat haar jaarinkomen € 92.546,- bedraagt, terwijl haar verzamelinkomen in 2019, 2020 en 2021 volgens de aangiftes inkomstenbelasting niet hoger is geweest dan € 34.273. Zij heeft op die manier ook verklaard dat de door of namens haar aangeleverde stukken juist zijn en dat zij geen informatie heeft achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van de hypotheek omdat in de offerte staat dat zij dit door ondertekening daarvan verklaart. De consument heeft aangegeven dat zij alleen de laatste pagina van de offerte heeft gezien, maar het is haar verantwoordelijkheid om de inhoud van de gehele offerte tot zich te nemen. Als zij dit niet heeft gedaan, is dat een omstandigheid die voor haar rekening komt. De consument heeft zich in de stukken ook op het standpunt gesteld dat zij geen stukken van de boekhouder heeft ontvangen, zodat zij de gegevens in de offerte ook niet had kunnen controleren, maar zij heeft op de hoorzitting aangegeven dat zij de nieuw opgestelde jaarstukken voor “de drie jaren die waren rechtgezet” per e-mail van de boekhouder heeft ontvangen. Door de gegevens in de offerte niet te controleren of te verifiëren heeft de consument bewust de aanmerkelijke kans aanvaard dat de verstrekte informatie niet juist is.
- 3.9 Ten slotte weegt de commissie ook mee dat de consument pas enkele weken voor de hoorzitting informatie heeft aangeleverd over onder andere de door haar ingediende belastingaangiftes, jaarcijfers en betaalde facturen, waar de bank al vanaf januari 2025 meerdere keren om heeft verzocht. Zij heeft daarmee niet vanaf het begin open kaart gespeeld.

De externe registraties voldoen aan het subsidiariteits- en proportionaliteitsbeginsel

- 3.10 Vervolgens beoordeelt de commissie of de externe registraties voldoen aan de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit.

- 3.11 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 consument. Dat doel is in dit geval niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR en het SFH. Naar het oordeel van de commissie is daarmee aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.
- 3.12 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, staat het belang van de consument. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument onvoldoende zwaarwegende belangen naar voren gebracht. De consument werkt momenteel in loondienst als verpleegkundige maar wil weer gaan ondernemen. Zij wil in dat geval toegang tot een zakelijke bankrekening en financieringsmogelijkheden. Ook wil zij de woning, die zij na opzegging van de hypothecaire financiering door de bank aan haar moeder heeft verkocht, terugkopen en financieren tegen een lagere rente dan zij nu betaalt (zij vergoedt de hypotheeklasten aan haar moeder). Hoewel de commissie erkent dat de registraties de mogelijkheden voor de consument om weer te gaan ondernemen beperken, acht zij dit belang op dit moment niet zwaarder wegend dan het belang van de bank. Daarnaast is niet gesteld of gebleken dat de consument ook zonder registraties in aanmerking komt om de woning te financieren.
- 3.13 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 interne registraties hoeven niet te worden verwijderd of verkort

- 3.14 Dat de registraties in de externe registers in stand mogen blijven betekent dat er ook voldoende reden is om de interne registraties (Gebeurtenissenadministratie en Intern Verwijzingsregister) in stand te laten.⁴

Geen kostenvergoeding

- 3.15 Omdat de vordering van de consument wordt afgewezen, wordt ook de vergoeding voor (buitengerechtelijke) proceskosten afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

⁴ Artikel 33 lid 2 aanhef en onder b Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 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

Wat staat er in het Incidentenregister?

Elke bank die bij het PIFI6 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.

Wie heeft toegang tot het Incidentenregister van ING?

Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van ING 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)

Wat staat er in het 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). Wie heeft toegang tot het EVR? 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 ING. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij ING. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide banken.

Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?

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 ING, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

Bijlage - Relevante bepalingen uit PIFI en UAVG

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

Incident: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

3.1.1. Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.

(...)

3.1.3. Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.

a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klacht wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c) Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.

Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard (...)

- 2 Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoefte verwerkt:
- a. ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of
 - b. ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.