Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0627

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, T.I. Van Bommel-Scheffer, mr. J. van der Beek, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	30 juni 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering 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) de na de zitting gewisselde stukken.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 29 januari 2026. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger de heer mr. A. Ultee (advocaat). Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1] (klachtbehandelaar), de heer [naam 2] (fraude specialist) en de heer [naam 3] (fraude specialist).

1.3 De consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft strafrechtelijke persoonsgegevens van de consumenten voor acht jaar opgenomen in de Gebeurtenissenadministratie, het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het externe register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH). De reden van deze registraties is dat de consumenten bij hun hypotheekaanvraag vervalste stukken hadden aangeleverd en opzettelijk niet naar waarheid informatie hadden aangeleverd. De consumenten zijn het niet eens met de registraties en vorderen verwijdering van de registraties in zowel de interne als externe registers. De commissie gaat daar niet in mee. De vordering van de consumenten wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De bank mocht de persoonsgegevens van de consumenten opnemen in het EVR

3.1 De bank verwijt de consumenten dat zij bij hun hypotheekaanvraag op drie verschillende punten valse informatie hebben verstrekt. Zij heeft hun persoonsgegevens voor acht jaar in onder meer het EVR opgenomen.[1] De geregistreerde persoonsgegevens zijn strafrechtelijk van aard en de consumenten kunnen hiervan grote nadelige gevolgen ondervinden. De commissie stelt dan ook hoge eisen aan de reden van de registraties[2]. De gedragingen die de bank de consumenten verwijt moeten een zwaardere verdenking opleveren dan een redelijk vermoeden schuld aan valsheid in geschrifte, in de zin dat die strafrechtelijke persoonsgegevens voldoende moeten vaststaan.[3] Naar het oordeel van de commissie voldoen de registraties in het EVR aan deze maatstaf. Zij zal dit hierna toelichten.

1) De jaarcijfers van de onderneming van consument 1

3.2 Bij hun (in 2022 ingediende) hypotheekaanvraag hebben de consumenten jaarcijfers van de onderneming van consument 1 verstrekt. Met name gaat het om: i) de door zijn boekhouder opgemaakte jaarrekeningen van 2019, 2020 en 2021 en ii) de door zijn boekhouder opgemaakte fiscaal rapporten aangifte inkomstenbelasting over de jaren 2018, 2019 en 2020. Bij haar onderzoek naar de hypotheekaanvraag in 2024 heeft de bank consument 1 meermaals gevraagd om de definitieve aanslagen inkomstenbelasting over 2018, 2019 en 2020 aan te leveren. De bank heeft echter geen definitieve aanslagen ontvangen, maar wel stukken waaruit blijkt dat (de boekhouder van) consument 1 in februari 2024 (herstel)aangiftes over de jaren 2018, 2019 en 2020 had ingediend bij de belastingdienst. De bank concludeert hieruit dat consument 1 bij de hypotheekaanvraag valse jaarcijfers aan de bank had verstrekt (waarop de vermelde inkomsten hoger zijn dan zijn werkelijke inkomsten) en dat hij in 2024, toen de bank haar onderzoek begon, getracht heeft dit te 'verdoezelen' door nieuwe aangiftes bij de belastingdienst in te dienen die meer in lijn liggen met de cijfers die hij bij de hypotheekaanvraag had ingediend. Ter zitting heeft de bank daaraan toegevoegd dat de boekhouder van consument 1 vaker betrokken is geweest bij frauduleuze kredietaanvragen. Verder heeft de bank erop gewezen dat de bij de hypotheek-aanvraag verstrekte jaarcijfers niet stroken met het rekeningverloop van de zakelijke betaal-rekening die consument 1 bij de bank aanhield: op die betaalrekening kwamen niet de gelden die de onderneming volgens de aangeleverde stukken zou hebben gegenereerd.

---

[1] De SFH heeft een eigen waarschuwingssysteem met daaraan gekoppeld een extern verwijzingsregister dat ziet op incidenten die betrekking hebben op hypothecaire geldleningen. Het SFH is aangesloten bij het PIFI en alle hypotheekverstrekkers die zijn aangesloten bij de SFH hebben toegang tot dit externe verwijzingsregister. Waar in deze uitspraak wordt geoordeeld over de registratie in het EVR wordt daarmee ook bedoeld het externe verwijzingsregister van de SFH.

[2] De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het *Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen* (PIFI).

[3] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (rechtsoverweging 4.4). Het gaat hierbij om de registratie van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI.

Wat betreft het rekeningverloop had consument 1 ter zitting nog wel aangegeven dat hij ook bij een andere bank een zakelijke betaalrekening aanhield.

3.3 Naar het oordeel van de commissie leveren de door de bank geschetste omstandigheden het vermoeden op dat de bij de hypotheekaanvraag verstrekte jaarcijfers niet overeenkomen met de jaarcijfers van de onderneming die (aanvankelijk) bij de belastingdienst zijn ingediend. Maar ook het vermoeden dat de jaarcijfers niet overeenkomen met haar werkelijke jaarcijfers. De commissie heeft de consumenten de gelegenheid gegeven die vermoedens te ontzenuwen door objectieve informatie over de jaarcijfers van de onderneming aan te leveren. Die informatie had als doel om het bij de hypotheek opgegeven inkomen van consument 1 te onderbouwen. De consumenten zouden de volgende informatie verstrekken: de dagafschriften van de andere bankrekening (KNAB) waarop in de betreffende periode voor de aanvraag (2019 tot en met 2021) de gelden van de onderneming zijn binnengekomen, en zowel de belastingaangiftes die in eerste instantie zijn gedaan en de (corrigerende) aangiftes die daarna zijn gedaan. Maar de consumenten hebben de gevraagde informatie niet overgelegd. In plaats daarvan hebben zij andere gegevens verstrekt. Zij hebben bankafschriften overgelegd van de periode *na* de hypotheekaanvraag (2023-2025). Verder hebben zij de navorderingsaanslagen over 2019 en 2020 overgelegd maar deze laten een verzamelinkomen van € 38.183,- (in 2019) en € 46.063,- (in 2020) zien. Die inkomens stroken niet met de jaarrekeningen die de consumenten bij de hypotheekaanvraag hadden aangeleverd, want daarin staat dat het resultaat van de onderneming in 2019 € 51.679,- en in 2020 € 56.557,- was. Met andere woorden: het bij de hypotheekaanvraag opgegeven inkomen is hoger dan het inkomen dat in de (herstel)aangiftes is opgegeven. Een verklaring hiervoor hebben de consumenten niet gegeven. De conclusie is dan dat consumenten er niet in zijn geslaagd het vermoeden van fraude te ontzenuwen. En dat betekent naar het oordeel van de commissie dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de consumenten bij hun hypotheekaanvraag bewust onjuiste, geflatteerde jaarcijfers van de onderneming van consument 1 hebben verstrekt. Die cijfers komen niet overeen met de werkelijke jaarcijfers om daarmee de gewenste hypothecaire geldlening te verkrijgen. Dat vormt valsheid in geschrift (artikel 225 Wetboek van Strafrecht).

2) Het dienstverband van consument 2

3.4 Bij de hypotheekaanvraag hebben de consumenten een salarisstrook van consument 2 en een ondertekende werkgeversverklaring van [naam werkgever] overgelegd. Op de betaalrekening van consument 2 bij de bank is vier keer salaris van de werkgever bijgeschreven. De laatste salarisbetaling is van 31 mei 2022. De consumenten hebben de hypotheekofferte op 17 juni 2022 ondertekend. Door ondertekening van de offerte hebben de consumenten verklaard dat de door hen of namens hen aangeleverde gegevens juist zijn en dat zij geen informatie voor de bank hebben achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van de hypotheek. Toen de consumenten de offerte ondertekenden, hebben zij verzwegen dat consument 2 inmiddels niet meer bij de werkgever werkzaam was.

Volgens de bank hebben de consumenten zich daardoor schuldig gemaakt aan het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van gegevens (artikel 227a Wetboek van Strafrecht). In de onderhavige klachtprocedure heeft de bank zelfs het vermoeden geuit dat het loondienst-verband bij de supermarkt uitsluitend is opgezet om hiermee de gewenste hypothecaire geldlening te verkrijgen.

3.5 Consument 2 betwist dat er sprake is van een fictief dienstverband. Zij heeft aangegeven dat zij ten tijde van de hypotheekaanvraag een stil geboren kindje had gekregen en dat zij als gevolg daarvan aansluitend een ziektewetuitkering is gaan ontvangen; haar dienstverband zou in goed overleg met de eigenaar van de supermarkt zijn beëindigd.

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank niet aangetoond dat er sprake is van een fictief dienstverband. Voor zover de bank heeft geregistreerd dat consument 2 een dienst-verband heeft gefingeerd, moet de bank deze registratie(s) verwijderen. Wél heeft de bank gelijk dat de consumenten bij het ondertekenen van de offerte verzwegen hebben dat consument 2 niet meer werkzaam was bij de supermarkt. Naar het oordeel van de commissie moeten de consumenten zich hebben gerealiseerd dat de vraag of consument 2 een inkomen uit dit dienstverband had ten tijde van de hypotheekaanvraag relevant was voor de bank.[4] Door te verzwijgen dat het dienstverband van consument 2 inmiddels was beëindigd, hebben de consumenten zich naar het oordeel van de commissie schuldig gemaakt aan het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van (voor de hypotheekaanvraag essentiële) gegevens.

3) De koopovereenkomst

3.7 Bij de hypotheekaanvraag hebben de consumenten een koopovereenkomst aangeleverd waarin staat dat hun toenmalige woning op 30 mei 2022 was verkocht voor een bedrag van € 495.000,-. De bank wijst erop dat hierdoor voldoende ruimte ontstond voor de verstrekking van een overbruggingshypotheek. De verkoop van de woning blijkt echter niet te hebben plaatsgevonden op 30 mei 2022 en pas in oktober 2023 is de woning opnieuw in de verkoop gegaan. In 2024 heeft de bank de consumenten hierover vragen gesteld. De consumenten gaven toen aan dat de koper zich teruggetrokken had omdat deze de financiering niet rond kon krijgen. Verder gaven zij aan de koper niet te kennen. Uit de koopovereenkomst blijkt echter dat de koper de eigenaar is van de supermarkt waar consument 2 werkzaam was. Volgens de bank heeft het er daarom alle schijn van dat de koopovereenkomst van 30 mei 2022 vals is en uitsluitend tot doel had de overbruggingsfinanciering te kunnen verkrijgen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten deze verdenking onvoldoende kunnen ontzenuwen. Allereerst hebben de consumenten niet met documentatie aangetoond dat de koper geen financiering kon krijgen, terwijl zij – als de koper daadwerkelijk een beroep had gedaan op het financieringsvoorbehoud – dergelijke documentatie (makkelijk) moeten kunnen aanleveren.

[4] Zie ook GC Kifid nr. 2026-0375 (overweging 3.5 en 3.6).

Ook hebben de consumenten geen verklaring gegeven waarom de woning niet meteen opnieuw in de verkoop is gegaan toen bleek dat de koper geen financiering kon krijgen. Tot slot vindt de commissie het ongeloofwaardig dat de consumenten de koper niet zouden kennen, terwijl hij de eigenaar blijkt te zijn van de supermarkt waar consument 2 werkzaam was. Door dit alles is voor de commissie in voldoende mate komen vast te staan dat de consumenten zich op dit punt schuldig hebben gemaakt aan valsheid in geschrift (artikel 225 Wetboek van Strafrecht).

Tussenconclusie

3.9 Met betrekking tot alle drie de punten, en ook door de optelsom der punten, is de commissie van oordeel dat er sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld. Daarmee is voldaan aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI).[5]

De registratie(duur) is niet disproportioneel

3.10 In artikel 5.2.1 onder c PIFI is bepaald dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.

3.11 De commissie stelt voorop dat het plegen van valsheid in geschrifte en het opzettelijk niet naar waarheid verstrekken van gegevens ernstige vergrijpen zijn. De bank mocht ervan uitgaan dat de consumenten de informatie die zij bij de hypotheekaanvraag hadden aangeleverd volledig was en op waarheid berustte en niet gemanipuleerd was. 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. Hiertegenover hebben de consumenten geen concreet belang aangevoerd bij verwijdering van de registratie en hebben zij nadat de commissie hun de gelegenheid had gegeven geen informatie aangeleverd om de door de bank geuite verdenking te ontzenuwen.

[5] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat ook is voldaan aan het vereiste van subsidiariteit. Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is andere banken te signaleren dat er in het verleden met betrekking tot de consumenten iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR.

Verder weegt de commissie mee dat de consumenten de hypotheekfraude blijven ontkennen en dat zij daardoor geen spijt of inzicht in hun laakbare handelen hebben getoond. Dit alles maakt dat de commissie de registratieduur van acht jaar passend en proportioneel vindt.

Ook de registratie in het Incidentenregister kan blijven staan

3.12 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[6] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Datzelfde geldt voor de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.13 De opname van de strafrechtelijke persoonsgegevens van de consumenten in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. Want de Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consumenten in het incidentenregister en het EVR mocht opnemen omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van hypotheek fraude, zoals hierboven omschreven. Deze vaststelling is voldoende om de registraties en de duur daarvan in de interne registers te handhaven.[7]

Slotsom

3.14 De registraties zijn terecht en proportioneel. Dit betekent dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat hun vordering tot verwijdering van de registraties moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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.

[6] Zie artikel 5.1.1 van het PIFI.
[7] Zie artikel 33 lid 2 sub b Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

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 consumenten zijn opgenomen

Incidentenregister

Wat staat er in het Incidentenregister?
Elke bank die bij het PIFI[8] 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.

[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/.