Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0432

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	6 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ALFAM Holding N.V., gevestigd te Bunnik, verder te noemen Alfam
Aard uitspraak	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 consument; en 2) het verweerschrift van Alfam.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 23 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Alfam waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1] (Legal Counsel) en de heer mr. [naam 2] (Senior Legal Counsel).

1.3 De consument en Alfam hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

Alfam heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar. De reden van deze registratie is dat de consument bij een kredietaanvraag bij Alfam een vervalst bankafschrift had aangeleverd. De consument erkent dat hij het bankafschrift heeft aangepast, maar hij vindt een registratie voor de duur van acht jaar niet proportioneel. Hij vordert daarom verwijdering van de registratie in het EVR dan wel verkorting van de registratieduur. De commissie gaat hier niet in mee. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Zoals is 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 en het EVR zijn opgenomen in het *Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen* (PIFI), in het bijzonder in artikel 5.2.1 van het PIFI. In de kern bevat dit artikel drie vereisten (onder a, b en c). In de onderhavige zaak staat tussen partijen niet ter discussie dat de consument een bankafschrift heeft vervalst – en dat er dus voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI.[2] Waar partijen wel van mening over verschillen, is of voldaan is aan het vereiste van artikel 5.2.1 onder c van het PIFI.

3.2 In artikel 5.2.1 onder c van het 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 consument 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.

3.3 De commissie stelt voorop dat het plegen van valsheid in geschrift en (poging tot) oplichting ernstige vergrijpen zijn. Alfam mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij ten behoeve van de kredietaanvraag bij haar had aangeleverd volledig was en op waarheid berustte en in ieder geval 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 consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude.

3.4 Daartegenover heeft de consument zijn belang bij verwijdering van de registratie onvoldoende duidelijk gemaakt. In de interne klachtprocedure is door de vertegenwoordiger van de consument aangegeven dat de consument met zijn partner en twee minderjarige kinderen in een woning woont, dat hij nog twee jongvolwassen kinderen heeft die hem doorgaans veel bezoeken en dat hij en zijn huidige partner een wens tot gezinsuitbreiding hebben. Vanwege deze gezinssituatie wil de consument verhuizen naar een grotere koop-woning en daar heeft hij een hypothecaire geldlening voor nodig, maar de registratie in het EVR vormt daarvoor een belemmering. In reactie hierop heeft Alfam opgemerkt dat dit moeilijk rijmt met wat de consument in zijn kredietaanvraag (en in de meegestuurde belastingaangiftes) had aangegeven: namelijk dat hij alleenstaand is en géén kinderen heeft. Ter zitting heeft de consument toegelicht dat hij twee kinderen uit een eerdere relatie heeft, waarvan er één bij hem woont en dat zijn huidige partner ook een kind uit een eerdere relatie heeft.

---

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

[2] 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 consument 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 heeft hij aangegeven dat zijn partner een eigen woning heeft, maar dat zij en haar dochter praktisch gezien bij de consument wonen. Ondanks de ter zitting gegeven toelichting blijven er voor de commissie te veel onduidelijkheden bestaan. Een concrete noodzaak om een hypothecaire geldlening te kunnen afsluiten voor een grotere koop-woning, is daardoor onvoldoende komen vast te staan.

3.5 Verder heeft de consument niet meteen openheid van zaken gegeven aan Alfam over het vervalste bankafschrift, terwijl hij daartoe wel de gelegenheid had. Dit blijkt uit het tijdsverloop in deze zaak:

i. Op 23 juli 2024 heeft de consument bij Defam (onderdeel van Alfam) een aanvraag gedaan voor een persoonlijke lening van € 28.325,-. In dat kader heeft hij verschillende documenten aangeleverd, waaronder een bankafschrift van ING.

ii. Op 19 augustus 2024 heeft Alfam de consument een e-mail gestuurd met vragen over het aangeleverde bankafschrift. De consument heeft hier niet op gereageerd.

iii. Op 23 augustus 2024 heeft Alfam aan ING gevraagd om het bankafschrift te verifiëren. Op 26 augustus 2024 heeft ING Alfam laten weten dat het bankafschrift op verschillende punten is aangepast.

iv. Op 27 augustus 2024 heeft Alfam de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de interne en externe registers van ABN AMRO Bank N.V. (waar Alfam onderdeel van is). Tevens heeft Alfam aangifte gedaan.

v. Op 30 augustus 2024 is de consument langs geweest op het politiebureau en heeft daar een gesprek gehad. (De politie had besloten om de consument een reprimande te geven en de zaak daarmee af te doen.)

vi. Op 9 september 2024 heeft de consument Alfam een e-mail gestuurd en daarin vragen gesteld over de registratie in het EVR. In die e-mail heeft hij aangegeven dat hij bij het aanleveren van het bankafschrift “een paar dingetjes had aangepast”.

3.6 De commissie vindt het positief dat de consument heeft erkend dat hij het bankafschrift heeft aangepast. Maar dat heeft hij jegens Alfam pas op 9 september 2024 gedaan, dus nádat hij al geregistreerd was en nádat hij een gesprek met de politie had gehad. Verder heeft hij in de e-mail van 9 september 2024 ook geen spijt betuigd. In de klachtprocedure (ter zitting) heeft de consument wel expliciet aangegeven dat hij een fout heeft gemaakt, maar dat besef lijkt met name voort te komen uit de nadelige *consequenties* van zijn handelen en niet zozeer uit inzicht in de laakbaarheid van zijn handelen *zelf*. Anders gezegd: de commissie is er niet van overtuigd dat de consument inziet dat hij echt iets ernstigs heeft gedaan.

3.7 Dit alles maakt dat de commissie de registratie in het EVR (en daarmee ook de registratie in het Incidentenregister[3]) voor de duur van acht jaar passend en proportioneel vindt.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

[3] Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (zie artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang de registratie in het EVR passend en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

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 PIFI[4] 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 ABN AMRO?
Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van ABN AMRO 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 ABN AMRO. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij ABN AMRO. 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 ABN AMRO, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

[4] 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/.