Mondelinge uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1090

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	27 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar Gebeurtenissen-administratie en haar Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar. De bank verdenkt de consument van betrokkenheid bij een frauduleuze overboeking. De consument vordert verwijdering van de registraties en een bevestiging van de bank daarvan. De commissie oordeelt dat de bank tot de opname in haar Gebeurtenissenadministratie en de IVR-registratie mocht overgaan en dat de registratieduur proportioneel is. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

1. Mondelinge behandeling

De zaak is op 27 oktober behandeld op een hoorzitting. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 1], medewerker Advisory Fraud & Corporate Security en de heer mr. B.A.J. Uitman, advocaat te Eindhoven.

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

2. Klacht

Volgens de consument heeft de bank ten onrechte zijn persoonsgegevens in haar Gebeurtenissenadministratie en haar IVR opgenomen. Hij betwist zijn betrokkenheid bij fraude en de frauduleuze herkomst van de ontvangen gelden, omdat hij meerdere zakelijke betalingen op die bankrekening heeft ontvangen. Ook klaagt de consument dat hij voorafgaand aan de registraties niet is gehoord en daarover niet is geïnformeerd.

3. Beslissing

De vorderingen tot verwijdering van de persoonsgegevens van de consument uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie alsmede de bevestiging van de bank daarvan wijst de commissie af.

4. Gronden voor de beslissing

De commissie oordeelt dat vaststaat dat een klant van de bank het slachtoffer is van Whats App fraude en als gevolg van die fraude een bedrag van € 1.565,- heeft overgemaakt naar een bankrekening bij een andere bank. Het staat ook vast dat dit bedrag is ontvangen op de bankrekening van de consument bij een andere bank. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling erkend dat de begunstigde bankrekening op zijn naam staat en dat daarop het bedrag van € 1.565,- is ontvangen. De consument betwist dat dit bedrag ontvangen is als gevolg van de fraude, maar heeft geen alternatieve verklaring gegeven voor de ontvangst van dat bedrag op zijn bankrekening. Daarmee staan voldoende feiten vast om te concluderen dat sprake is geweest van schuldwitwassen door de consument. Dat is een bedreiging voor de integriteit van de bank en daarmee voldoende grond voor opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie.

Gelet op enerzijds de ernst van de feiten en anderzijds het ontbreken van een concreet belang van de consument om te kunnen bankieren bij de bank acht de commissie de duur van de registraties proportioneel. Het feit dat de bank de consument voor opname van zijn persoons-gegevens in het IVR niet heeft gehoord of geïnformeerd leidt niet tot een andere beslissing, nu er geen verplichting voor de bank bestaat om dat wel te doen.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website https://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 https://www.kifid.nl/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/in-beroep-gaan-bij-kifid/ .

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

Uitleg over de registers

Interne registraties

De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd door de afdeling Veiligheidszaken van de betrokken bank. Alleen medewerkers van die afdeling kunnen de Gebeurtenissenadministratie inzien. Doet zich een 'gebeurtenis' voor die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of de integriteit van de financiële sector, dan omschrijft de bank deze gebeurtenis in de Gebeurtenissenadministratie. De persoonsgegevens van de consument die betrokken is bij de gebeurtenis, worden daarbij ook opgenomen. Wanneer een consument een risico vormt voor de veiligheid en/of integriteit van de bank of de groep waartoe de bank behoort, mag de bank diens persoonsgegevens opnemen in het IVR. De eigen organisatie ziet dan dat die persoon was betrokken bij een 'gebeurtenis'. Het doel van een registratie in deze registers is om de veiligheid en integriteit van de eigen organisatie te waarborgen. De gevolgen van de vermelding in deze registers zijn beperkt, omdat zij uitsluitend werkt binnen de organisatie van de bank.

Het opnemen van de persoonsgegevens van de consument in deze registers is aan te merken als een verwerking van persoonsgegevens, waarop de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing is. Daarbij moet beoordeeld worden of: 1) de registratie van de persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank (artikel 6 lid 1 onder f AVG) en; 2) of het beginsel van opslagbeperking van artikel 5 lid 1 sub e AVG in acht is genomen.

Bij subsidiariteit gaat het om het uitgangspunt dat er geen lichter middel mag zijn om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is de eigen organisatie erop opmerkzaam te maken dat er wat met de consument aan de hand is. Bij proportionaliteit gaat het om de afweging van de belangen over en weer. Het belang van (medewerkers van) de bank om opmerkzaam te worden gemaakt op het gedrag van de consument moet bij de proportionaliteitstoets voor registratie zwaarder wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen bij de bank een nieuw product af te sluiten. De bank moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een belangenafweging maken.