Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1153

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	10 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	BAWAG P.S.K. h.o.d.n. knab, gevestigd te Wenen (Oostenrijk), verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Uitleg over de interne registers

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 september 2026. De consument was daarbij aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. H.C. Burgers, advocaat. Namens de bank waren de heer mr. M.E. de Hoogh, advocaat, en de heer [naam], medewerker Veiligheidszaken, aanwezig.

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

2. De kern

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de Gebeurtenissen-administratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van acht jaar (tot 3 augustus 2033). Aanleiding hiervoor is dat zijn betaalrekening bij de bank twee dagen na de opening ervan als begunstigde rekening is gebruikt bij een poging tot WhatsApp-fraude. De consument ontkent betrokkenheid bij de fraude en vordert verwijdering van zijn persoonsgegevens uit deze registers. De commissie is van oordeel dat voor de registraties voldoende grond bestaat en dat de duur daarvan proportioneel is. De vordering wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht opnemen, omdat daarvoor voldoende grond bestaat en de registraties en de duur daarvan proportioneel zijn.[1] Zij zal dat hierna toelichten.

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

3.2 Omdat het IVR is gekoppeld aan de Gebeurtenissenadministratie, brengt opname van persoonsgegevens in het IVR mee dat deze gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie staan. De commissie gaat er daarom van uit dat de vordering van de consument tot verwijdering van zijn persoonsgegevens uit het IVR ook ziet op verwijdering van die gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie. Voor de werking van deze interne registers en de betekenis van de gebruikte begrippen wordt verwezen naar de bijlage.

3.3 De consument stelt dat voor opname van zijn persoonsgegevens in de interne registers geen voldoende grondslag bestaat. Hij betwist iedere betrokkenheid bij de WhatsApp-fraude en voert aan dat hij zijn nieuwe rekeningnummer niet met derden heeft gedeeld en niemand toestemming heeft gegeven om zijn betaalrekening te gebruiken. Hij heeft zelf alleen een testbetaling van € 5,- verricht. Het frauduleuze bedrag van € 1.900,- is nooit op zijn rekening bijgeschreven, omdat de betaling is tegengehouden. Nadat hij door de bank over het incident was geïnformeerd, heeft hij meegewerkt aan het onderzoek, aangifte gedaan van misbruik van zijn rekening en melding gemaakt van mogelijke identiteitsfraude. Ook heeft hij gewezen op zijn werkzaamheden als BOA en zijn VOG. Er ontbreekt concreet bewijs dat de consument van de fraude wist of daaraan heeft meegewerkt. Dat hij niet kan verklaren hoe derden aan zijn rekeningnummer zijn gekomen, bewijst volgens hem geen betrokkenheid. Bovendien heeft de bank onvoldoende inzicht gegeven in de informatie waarop haar vermoedens zijn gebaseerd.

3.4 Daartegenover heeft de bank aangevoerd dat aan de voorwaarden voor registratie is voldaan, omdat sprake is van een ernstige en onverklaarde gebeurtenis die relevant is voor haar veiligheid en integriteit. De consument heeft op 30 juli 2025 een betaalrekening bij de bank geopend. Slechts twee dagen later is deze rekening als begunstigde rekening gebruikt bij een poging tot WhatsApp-fraude. De rekening was toen, afgezien van een testboeking van € 5,-, niet gebruikt. Volgens de bank kan deze samenloop van omstandigheden niet als een gewone toevalligheid worden beschouwd. De consument heeft steeds verklaard dat hij zijn nieuwe rekeningnummer niet met derden heeft gedeeld. Daardoor blijft onverklaard hoe de fraudeur vrijwel direct over zijn rekeningnummer en naam kon beschikken.

[1] Naar aanleiding van de gebeurtenissen op de betaalrekening heeft de bank de bankrelatie met de consument beëindigd. De klacht bij Kifid ziet uitsluitend op de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de interne registers.

Uit het onderzoek van de bank zijn geen aanwijzingen voor een datalek, onbevoegde toegang of wijziging van klantgegevens naar voren gekomen. De bank benadrukt dat zij niet stelt dat de consument de fraude zelf heeft gepleegd. Dat de betaling uiteindelijk niet op de betaalrekening is bijgeschreven, maakt dit volgens haar niet anders, omdat dit het gevolg was van het tijdige ingrijpen van Rabobank. Ook de aangifte, de VOG en de werkzaamheden van de consument als BOA verklaren volgens de bank niet hoe de fraudeur aan het rekeningnummer is gekomen.

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank de persoonsgegevens van de consument heeft mogen opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR van de bank. Zij volgt de bank in haar standpunt dat de in 3.4 geschreven gebeurtenissen en gedragingen kwalificeren als een gebeurtenis die de speciale aandacht van de bank behoeft en dat de bank er belang bij heeft haar organisatie hiervoor te waarschuwen. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument.[2]

De registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voldoet aan de beginselen van subsidiariteit en proportionaliteit

3.6 Naar het oordeel van de commissie is aan het subsidiariteitsbeginsel voldaan. Dit beginsel houdt in dat aannemelijk moet zijn dat het doel van de registratie niet met een minder zwaar middel kan worden bereikt. Dat doel is hier het attenderen van medewerkers van de bank op het feit dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest. In de ogen van de commissie kan dit doel niet op een andere manier worden bereikt dan met een vermelding in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.

3.7 Voorts is de commissie van oordeel dat zowel de registratie als de registratieduur van acht jaar proportioneel zijn. Het belang van de bank bij registratie van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR weegt zwaarder dan de mogelijke negatieve gevolgen daarvan voor de consument. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: andere financiële instellingen hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR van de bank. De registratie belemmert de consument daarom niet in zijn mogelijkheden om elders financiële producten af te sluiten. Verder is niet gebleken dat de consument thans behoefte heeft aan specifieke diensten van de bank, noch dat die behoefte zodanig urgent is dat hij daarin niet op een andere wijze kan voorzien. De consument beschikt bovendien over betaalrekeningen bij andere banken en kan dus bankieren. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument verwijdering van de registraties wenst, wordt hij daardoor, alles afwegende, niet disproportioneel in zijn belangen geraakt.

[2] Artikel 6 lid 1 onder f AVG.

De consument heeft geen nadere omstandigheden gesteld die voor de commissie aanleiding zijn de registratieduur te verkorten.

Slotsom

3.8 De conclusie is dat de bank de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR mocht opnemen. Ook is de duur van deze registraties proportioneel. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen. Wat de consument verder nog heeft aangevoerd, kan niet tot een ander oordeel leiden en behoeft geen verdere bespreking.

3.9 Als de consument in de toekomst als gevolg van de registraties tegen concrete problemen aanloopt, kan hij de bank vragen om een herbeoordeling en een nieuwe belangenafweging te maken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze 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 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 interne registers

Uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

De Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (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 afweging maken van de belangen.