Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0845

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Klacht gedeeltelijk niet-behandelbaar en vordering gedeeltelijk toegewezen

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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 18 maart 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig met haar partner. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], FEC analist, de heer mr. S. van Elst, advocaat, en de heer mr. [naam 2], legal counsel.

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 was tot 2017 klant van de bank. In 2020 heeft de bank in het dossier dat zij van de consument bijhield een ‘verkoopblokkade’ ingesteld vanwege betrokkenheid bij een hennep-kwekerij. In 2022 is de consument hiervoor veroordeeld. In 2025 wilde de consument een betaalrekening openen bij de bank. Deze aanvraag is afgewezen vanwege integriteitsrisico’s. De consument is het niet eens met de afwijzing. Er is volgens haar geen sprake van een actueel integriteitsrisico. De bank heeft onrechtmatig strafrechtelijke gegevens van haar verwerkt. De consument vordert € 9.000,- schadevergoeding, rectificatie van haar persoonsgegevens en dat alsnog een (basis)betaalrekening aan haar wordt verstrekt. De commissie oordeelt dat de bank onvoldoende heeft onderbouwd dat zij strafrechtelijke gegevens van de consument mocht verwerken en wijst de vordering tot rectificatie van deze gegevens toe. De overige klacht-onderdelen zijn niet-behandelbaar en ongegrond.

3. De beoordeling

Wat is er gebeurd?

3.1 De consument is van november 2019 tot en met maart 2020 betrokken geweest bij een hennepkwekerij. In juli 2022 is de consument hiervoor veroordeeld tot een voorwaardelijke gevangenisstraf.

3.2 In april 2025 heeft de consument een betaalrekening aangevraagd bij de bank. Ter uitvoering van haar wettelijke verplichtingen heeft de bank cliëntenonderzoek gedaan.[1] Op 1 mei 2025 heeft de bank laten weten dat de aanvraag is afgewezen. Daarna hebben partijen veelvuldig gecorrespondeerd over (de afwijzing van) de aanvraag. Op 13 mei 2025 heeft een videogesprek plaatsgevonden, waarbij de betrokkenheid van de consument bij de hennepkwekerij is besproken. Op 3 juni 2025 heeft de bank toegelicht dat de aanvraag is afgewezen, omdat de consument inconsistent heeft verklaard over haar betrokkenheid. In het videogesprek verklaarde de consument hierover dat zij weliswaar betrokken was, maar niet is veroordeeld. Uit het vonnis van 2022 dat de consument daarna heeft overgelegd, bleek dat zij wel is veroordeeld tot een voorwaardelijke straf.

De klacht(en) van de consument

3.3 De consument klaagt over de afwijzing van de aanvraag en de rol die de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens daarbij heeft gespeeld. Daarbij merkt de commissie op dat sprake is van een omvangrijke klacht, waarbij veel standpunten over en weer naar voren zijn gebracht. Ook kan de commissie zich niet aan de indruk onttrekken dat gebruik is gemaakt van kunstmatige intelligentie bij het opstellen van de klacht. De consument heeft verwezen naar een veelheid aan regelgeving, waaronder regelgeving die in het geheel niet van toepassing is in de verhouding met de bank, zoals de Algemene wet bestuursrecht en beginselen van behoorlijk bestuur. Deze regelgeving is publiekrechtelijk van aard en niet rechtstreeks van toepassing op de verhouding tussen de consument en de bank. De commissie zal deze verwijzingen daarom buiten beschouwing laten en zich zoveel mogelijk beperken tot de kern van de klacht.

3.4 Naar de commissie begrijpt ziet de klacht van de consument in de kern op de verwerking van strafrechtelijke persoonsgegevens door de bank en de op basis van die gegevens afgewezen aanvraag voor een betaalrekening.

De klacht over de weigering een betaalrekening te verstrekken is niet behandelbaar

3.5 De consument stelt dat de bank haar aanvraag ten onrechte heeft geweigerd op basis van de veroordeling uit 2022.

---

[1] De bank is verplicht cliëntenonderzoek te doen op grond van artikel 3 van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.

Dit betrof een eenmalig incident waarbij de rechter heeft vastgesteld dat er geen winst is behaald en dat sprake was van bijzondere omstandigheden. Er is daarom geen recidive of actueel integriteitsrisico. De weigering van de aanvraag is uitsluitend gebaseerd op de veroordeling zonder rekening te houden met de huidige situatie. Dit is in strijd met relevante nationale Europese regelgeving, waaronder de Wet op het financieel toezicht (Wft), artikel 10 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie, de Algemene Wet Bestuursrecht (Awb), de zorgplicht en het proportionaliteitsbeginsel. De consument vordert dat de bank ertoe wordt verplicht een actuele risicogebaseerde herbeoordeling uit te voeren, waarbij de volledige context van de veroordeling wordt meegenomen. Daarnaast vordert zij een schadevergoeding van € 1.500,- wegens kosten die zij heeft gemaakt voor alternatieve bankdiensten, gemiste voordelen van producten en diensten van de bank en kosten voor correspondentie en bestede tijd.

3.6 De bank heeft het verweer gevoerd dat de klacht niet-behandelbaar is, omdat de klacht ziet op de weigering om een overeenkomst aan te gaan. De commissie oordeelt dat dit verweer slaagt voor zover de klacht gaat over de weigering van de aanvraag door de bank, omdat dit deel van de klacht niet gaat over misbruik van contracts- of beleidsvrijheid of strijd met de wet, zoals is vermeld in vraag 2 onder 3 van het reglement.

3.7 In de stellingen van de consument ligt besloten dat zij het inhoudelijk niet eens is met de afwijzing door de bank. Volgens de consument had de bank de veroordeling uit 2022 anders moeten waarderen in haar besluit om de aanvraag af te wijzen. Dit klachtonderdeel gaat naar het oordeel van de commissie alleen over de weigering een overeenkomst te sluiten en niet over de vraag of de bank daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

3.8 Dat de consument heeft gesteld dat de weigering in strijd is met allerlei nationale en Europese regelgeving maakt dit niet anders, omdat deze stellingen niet voldoende gemotiveerd zijn. De consument heeft steeds in algemene zin verwezen naar allerlei bepalingen en verplichtingen, zonder uit te leggen waarom deze bepalingen of verplichtingen tot gevolg zouden hebben dat de contractsvrijheid van de bank wordt ingeperkt.

3.9 Ten aanzien van de stelling dat de weigering in strijd is met artikel 10 AVG, geldt dat dit artikel gaat over de verwerking van strafrechtelijke gegevens en geen verplichting bevat om een betaalrekening toe te wijzen. Dit artikel speelt wel een rol bij het beoordelen van de rechtmatigheid van de verwerking van persoonsgegevens van de consument.

De klacht over het niet verstrekken van een basisbetaalrekening is behandelbaar

3.10 De consument heeft ook gesteld dat de bank op grond van Richtlijn 2014/92/EU en de Wft verplicht is haar een basisbetaalrekening te verstrekken. Door dit niet te doen terwijl geen sprake is van een actueel risico op witwassen, handelt de bank in strijd met de wet. De consument vordert dat de bank ertoe wordt verplicht haar een basisbetaalrekening te verstrekken.

3.11 De commissie merkt op dat het verweer van de bank dat de klacht niet-behandelbaar is, voor dit gedeelte van de klacht niet opgaat. Dit gedeelte van de klacht gaat over de vraag of de weigering om een basisbetaalrekening te verstrekken in strijd is met de wet. Het recht op een basis-betaalrekening is wettelijk vastgelegd in artikel 4:71f lid 1 van de Wft en de stellingen van de consument komen erop neer dat de bank handelt in strijd met de wet door haar geen basis-betaalrekening te verstrekken. De commissie kan dit onderdeel daarom wel inhoudelijk behandelen.

De bank hoeft de consument geen basisbetaalrekening te verstrekken

3.12 De commissie is van oordeel dat de bank geen basisbetaalrekening hoeft te verstrekken aan de consument. Tijdens de mondelinge behandeling is namelijk ter sprake gekomen dat de consument een betaalrekening heeft bij een andere Nederlandse bank. Volgens artikel 4:71g lid 2 onder b Wft mag de bank het openen van een basisbetaalrekening weigeren als de aanvrager al een betaalrekening aanhoudt bij een andere in Nederland gevestigde bank. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

De klacht over het verwerken van strafrechtelijke gegevens is behandelbaar

3.13 De consument stelt dat de bank in 2020 op onrechtmatige wijze strafrechtelijke gegevens van haar heeft verwerkt. De bank heeft naar aanleiding van informatie van derden een interne registratie gemaakt over haar betrokkenheid bij een hennepkwekerij. Deze verwerking was in strijd met artikel 10 AVG. De bank had namelijk geen geldige wettelijke grondslag en de consument was op dat moment geen klant van de bank. Het verwerken van strafrechtelijke gegevens is alleen toegestaan als daar een specifieke wettelijke grondslag voor is of onder toezicht van de overheid. Daarnaast is zij door de bank nooit geïnformeerd over de verwerking van haar strafrechtelijke gegevens.

3.14 De consument vordert rectificatie van haar persoonsgegevens, inzage in dossiers en interne rapporten van de bank en een herbeoordeling van haar aanvraag voor een betalingsrekening. Daarnaast vordert zij een immateriële schadevergoeding van € 7.500,- wegens langdurige stress, reputatieschade, aantasting van privacy en negatieve impact op haar gezinssituatie.

3.15 Bij dupliek heeft de bank over de verwerking in 2020 het volgende verklaard. Op 1 april 2020 is een activiteit gemaakt in verband met een integriteitsrisico, waarbij een verkoopblokkade voor de consument is ingesteld. De bank heeft dit verder toegelicht tijdens de hoorzitting. Via berichten in de media is de bank ervan op de hoogte geraakt dat er een hennepkwekerij was gevonden in twee aan elkaar grenzende panden. De eigenaar van de panden heeft vervolgens een huurlijst verstrekt, waaruit bleek dat de consument huurder van een van de panden was. Dit was de aanleiding voor de verkoopblokkade, aldus de bank. Een verkoopblokkade heeft een interne signalerende werking en heeft tot gevolg dat iemand niet automatisch klant kan worden.

3.16 De commissie merkt op dat dit deel van de klacht behandelbaar is, ook al is er geen sprake van een door de consument afgenomen financiële dienst. Uit de verklaring van de bank leidt de commissie af dat de persoonsgegevens van de consument zijn verwerkt in een register met interne werking.[2] De bank spreekt namelijk van een 'interne signalerende werking'. Over de verwerking van persoonsgegevens in een register met interne werking kan worden geklaagd, ook als de consument de financiële dienst niet zelf heeft afgenomen.[3]

De bank mocht de gegevens van de consument niet verwerken in een intern register

3.17 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De bank stelt dat zij een geldige grondslag had voor de verwerking van de persoonsgegevens van de consument. Er was nog een lopend dossier van de consument, omdat zij tot 29 september 2017 klant was. Het verwerken van strafrechtelijke gegevens is toegestaan, omdat dit noodzakelijk was voor de beoordeling van de aanvraag voor een betaalrekening. En de bank was op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme verplicht om cliëntonderzoek te doen en integriteitsrisico's te beheersen. Er is geen sprake van het aanleggen van een omvattend register van veroordelingen. Ook had de bank een gerechtvaardigd belang bij de verwerking van de persoonsgegevens van de consument omdat zij aan wetgeving moet kunnen voldoen.

3.18 De commissie oordeelt dat de bank onvoldoende heeft onderbouwd dat de verwerking van de persoonsgegevens van de consument in 2020 voldeed aan de daaraan gestelde eisen. Uit het dossier kan slechts worden opgemaakt dat de bank een 'activiteit' heeft aangemaakt en een verkoopblokkade heeft ingesteld naar aanleiding van informatie van derden over de betrokkenheid van de consument bij een hennepkwekerij. Welke gegevens de bank daarbij precies heeft verwerkt is onduidelijk gebleven. Zonder nadere informatie gaat de commissie ervan uit dat de bank strafrechtelijke gegevens van de consument heeft verwerkt, aangezien het gaat om betrokkenheid bij een hennepkwekerij.

3.19 De commissie kan niet vaststellen dat de verwerking in 2020 voldeed aan de door de Hoge Raad geformuleerde maatstaf voor de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens.[4] Uit de verklaring van de bank kan niet worden afgeleid in hoeverre sprake is van een zwaardere verdenking (van betrokkenheid bij een hennepkwekerij) dan een redelijk vermoeden van schuld. De bank heeft immers alleen toegelicht dat is gehandeld naar aanleiding van informatie van derden (de verhuurder). Het is onduidelijk gebleven wat die informatie precies inhield. De consument is uiteindelijk weliswaar veroordeeld, maar dat was pas in 2022.

---

[2] Zie vraag 5 onder 2 sub d van het reglement.
[3] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0647.
[4] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710. Opname van strafrechtelijke gegevens is alleen rechtmatig als in voldoende mate feiten vaststaan die een strafbaar feit vormen. Het moet gaan om zodanig concrete feiten en omstandigheden dat zij een als strafbaar feit te kwalificeren bewezenverklaring in de zin van artikel 350 van het Wetboek van Strafvordering kunnen dragen.

Een verwijzing naar het strafrechtelijk vonnis kan de rechtmatigheid van de verwerking in 2020 op dit punt daarom niet herstellen.

De vordering tot rectificatie van persoonsgegevens wordt toegewezen en de overige vorderingen worden afgewezen

3.20 Omdat niet aan de eisen voor verwerking van strafrechtelijke gegevens is voldaan, moet de bank de in 2020 aangemaakte 'activiteit' en verkoopblokkade verwijderen. In zoverre wordt de vordering van de consument tot rectificatie van haar persoonsgegevens toegewezen.

3.21 De vordering tot inzage in interne dossiers en rapporten wordt afgewezen. Het inzagerecht geeft geen algemeen recht op inzage in, of verstrekking van een kopie van, een volledig document of dossier waarin de persoonsgegevens van de consument worden verwerkt. Het doel van het inzage- en informatierecht van artikel 15 AVG is dat de betrokkene kan controleren of de hem betreffende gegevens juist zijn en rechtmatig worden verwerkt, met het oog op de uitoefening van de rechten die de AVG aan de betrokkene toekent.[5] Het is de commissie niet gebleken dat de consument voor dat doel inzage in interne dossiers, rapporten en screening-scriteria nodig heeft.

3.22 De vordering die ertoe strekt dat haar aanvraag voor een betaalrekening opnieuw wordt beoordeeld, wordt afgewezen. Dat de persoonsgegevens van de consument in 2020 onrechtmatig zijn verwerkt, brengt niet mee dat de bank de aanvraag voor de betaalrekening in 2025 opnieuw moet beoordelen, dan wel moet goedkeuren. Deze zaken staan los van elkaar.

3.23 De gevorderde immateriële schadevergoeding kan niet worden toegewezen, omdat niet is voldaan aan de vereisten voor het toewijzen van immateriële schadevergoeding. Immateriële schade kan worden vergoed in de situaties vermeld in artikel 6:106 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, te weten de situatie waarin (a) de aansprakelijke persoon het oogmerk had nadeel toe te brengen, (b) de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of anderszins in zijn persoon is aangetast of (c) het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene. De consument heeft niet voldoende aangetoond dat deze situaties zich voordoen. Voor toekenning van immateriële schadevergoeding geldt immers een hoge maatstaf, waarvoor de enkele omstandigheid dat de consument de handelwijze van de bank als vervelend en stressvol heeft ervaren onvoldoende is. Bovendien heeft de bank gedurende de procedure aangeboden de consument alsnog een betaalrekening te verstrekken. De consument heeft dat geweigerd.

[5] Hoge Raad 9 mei 2025, ECLI:NL:HR:2025:723.

4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klachtonderdelen over het weigeren van de aanvraag voor een betaalrekening niet-behandelbaar;

- beslist dat de bank de in 2020 aangemaakte activiteit en verkoopblokkade moet verwijderen binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd; en

- wijst de overige vorderingen 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.

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