Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0804

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. J. van der Beek, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	14 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	bunq B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen bunq
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
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; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van bunq en 4) de aanvullende reactie van bunq.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 mei 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens bunq waren aanwezig mevrouw mr. [naam 1] (Legal Counsel) 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

In april 2024 is bij bunq op naam van de consument een betaalrekening geopend. Op enig moment heeft een andere bank bunq gemeld dat haar klant slachtoffer is geworden van fraude en dat het geld is overgemaakt naar de betaalrekening op naam van de consument. Hierdoor besloot bunq de persoonsgegevens van de consument per 28 juni 2024 voor de duur van vier jaar op te nemen in het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie. Op enig moment ontdekte de consument dat bunq hem had geregistreerd. Hij vordert van bunq verwijdering van de registraties, omdat volgens hem sprake is van identiteitsfraude en hij niet wist van de rekening bij bunq. De commissie oordeelt dat de betrokkenheid van de consument bij de fraude in voldoende mate vaststaat, waardoor de registraties terecht zijn. Wel ziet de commissie aanleiding om de registratieduur van de externe registraties te verkorten door de onzorgvuldige wijze waarop bunq de procedure en het fraudeonderzoek heeft uitgevoerd.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of bunq de persoonsgegevens van de consument voor de duur van vier jaar mocht opnemen in het EVR, het daaraan gekoppelde Incidentenregister (gezamenlijk te noemen: de externe registers) en het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie (gezamenlijk te noemen: de interne registers). De commissie oordeelt dat bunq in de gegeven omstandigheden de duur van de registraties in de externe registers dient te verkorten naar drie jaar. De duur van de registraties in de interne registers blijft in stand.

Aan de voorwaarden voor de externe registraties is voldaan

3.2 De commissie oordeelt dat bunq de persoonsgegevens van de consument in haar externe registers mocht plaatsen. De persoonsgegevens van de consument zijn geregistreerd omdat zijn gedragingen een bedreiging vormden, vormen of een bedreiging kunnen vormen voor de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van bunq. Deze bedreiging geldt ook voor de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.[1]

3.3 Daarbij heeft bunq 'strafrechtelijke persoonsgegevens' verwerkt, aangezien de consument in verband wordt gebracht met strafbare feiten ('fraudulent activities').[2] In het bijzonder gaat het om de betrokkenheid van de consument bij online scam (oplichting) waardoor de consument is verrijkt met een bedrag van € 2.000,- tot € 4.999,-. Dat betekent dat de betrokkenheid van de consument bij de vastgestelde gedragingen in voldoende mate moet vaststaan[3] in die zin dat die gedragingen 'een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' moeten opleveren.[4] De commissie oordeelt dat hiervan sprake is en licht dit als volgt toe.

3.4 In deze kwestie staat vast dat bij bunq een betaalrekening op naam van de consument is geopend. Voor het openen van de betaalrekening heeft bunq meerdere verificatievideo's met daarop het gezicht van de consument ontvangen en foto's van zijn paspoort en rijbewijs. Op de betaalrekening zijn op 27 juni 2024 twee bedragen van totaal € 2.799,81 bijgeschreven die afkomstig waren van fraude. Het geld is kort na de bijschrijving opgenomen. In de e-mail-wisseling met de bank van het slachtoffer schrijft bunq op 28 juni 2024 dat zij van het overgeboekte bedrag nog € 16,83 veilig kon stellen.

---

[1] Artikel 5.2.1 sub a PIFI (2026).
[2] Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494, te vinden op www.rechtspraak.nl en GC Kifid nr. 2017-717, te vinden op ww.kifid.nl.
[3] Artikel 5.2.1 sub b PIFI (2026).
[4] Artikel 10 AVG en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te vinden op www.rechtspraak.nl. 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.

Deze omstandigheden passen in hun samenhang bij het handelen en/of het patroon van iemand die in het kader van fraude als geldezel fungeert.[5] De geschetste feiten en omstandigheden met betrekking tot de betaalrekening 'schreeuwen om een verklaring'.[6] De consument is de enige die daarvoor een voldoende verklaring kan geven.

De verklaringen van de consument zijn onvoldoende en tegenstrijdig

3.5 De consument heeft onvoldoende naar voren gebracht om zijn betrokkenheid bij de fraude te ontzenuwen. De consument stelt dat hij de betaalrekening bij bunq niet heeft geopend en geen wetenschap daarvan had. Hij meent dat er identiteitsfraude is gepleegd met zijn persoonsgegevens en vertrouwelijke documenten. De verklaringen die de consument in de stukken en ter zitting hierover heeft gegeven is te summier en bovendien tegenstrijdig.

3.6 Zo staat het proces-verbaal haaks op de verklaringen van de consument en dat wat er uit de bankadministratie van bunq blijkt. In het proces-verbaal van de aangifte van 17 augustus 2024 verklaarde de consument dat hij op 17 januari 2024 bij een voetbalwedstrijd naast een 'jongeman' met de naam '[naam 3]' zat. Via deze jongeman kon de consument op een illegale gokwebsite gokken en daarvoor moest hij zijn paspoort scannen en een gezichtsscan laten maken. In de aangifte heeft de consument ook verklaard dat deze jongeman bij hem thuis is geweest en dat hij hem toen nog een loonstrook heeft laten zien en een brief van de Rijksoverheid om aan te tonen dat hij ook een inwoner van Nederland was.

3.7 Wat niet in de aangifte staat is dat er foto's en (verificatie)video's thuis bij de consument zijn gemaakt, al dan niet met deze jongeman. En dat gebeurde niet alleen op één datum, maar (in ieder geval) op 18 en 24 april 2024. De consument heeft ter zitting hierover verklaard dat dat hem ontschoten is bij de aangifte. Daarbij is het opmerkelijk dat de consument ter zitting eerst verklaarde dat hij niets van een tweede verificatievideo wist, maar later aangaf dat er twee mannen naast hem hebben gezeten. Verder heeft de commissie de consument gevraagd naar de illegale gokwebsite. De consument stelt dat hij geen toegang kon krijgen tot die website. Hij probeerde contact te krijgen met '[naam 3]', maar die reageerde nergens op. Op het telefoonnummer dat de consument van hem had was de jongeman niet meer te bereiken. Daarom had de consument zijn telefoonnummer verwijderd. De consument had dat gedaan, omdat hij dacht dat het geen nut meer had om die gegevens te bewaren.

3.8 De commissie constateert dat de consument zichzelf als slachtoffer ziet doordat hij zijn gegevens aan een derde heeft verstrekt, die hier vervolgens misbruik van heeft gemaakt. De consument heeft echter eraan meegewerkt dat fraude kon plaatsvinden.

[5] Artikel 420quater van het Wetboek van Strafrecht.
[6] GC Kifid nr. 2026-0059.

Door het afgeven van zijn paspoort, rijbewijs en het maken van de verificatievideo's heeft de consument de aanmerkelijke kans aanvaard dat er onzuivere dingen met zijn gegevens zouden kunnen gebeuren. De consument kende deze '[naam 3]' amper en had zich op dat moment moeten realiseren dat er iets niet pluis was.

De registratie in het EVR wordt verkort

3.9 Verder dient de commissie te oordelen of bunq de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit voldoende in acht heeft genomen.[7]

3.10 Er is door bunq voldaan aan het subsidiariteitsvereiste. Zo is er geen minder zwaar middel dan de externe registraties om hetzelfde doel te bereiken, te weten het waarschuwen van de eigen organisatie en andere financiële instellingen voor de gedragingen van de consument.

3.11 De registratie in het EVR voldoet ook aan het proportionaliteitsvereiste. bunq heeft als belang naar voren heeft gebracht dat de registratie de veiligheid en integriteit van de financiële sector waarborgt alsook fraude voorkomt en bestrijdt. Dit weegt zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering van de registraties. Daarentegen oordeelt de commissie dat in deze specifieke kwestie de duur van de externe registraties disproportioneel is.

3.12 De consument heeft onder meer naar voren gebracht dat hij zijn gokverslaving heeft aangepakt en dat zijn vrouw nu toezicht heeft op zijn rekening. Deze omstandigheid is voor de commissie reden voor verkorting van de registratieduur naar drie jaar, waarbij de commissie meeneemt dat de consument ter zitting heeft verklaard dat hij nu over een betaalrekening beschikt.

3.13 Wat daarnaast aanleiding geeft voor verkorting van de registratieduur is de wijze waarop bunq in deze kwestie het fraudeonderzoek heeft uitgevoerd en hoe zij de consument heeft geïnformeerd over zijn registraties. Uit het dossier volgt dat bunq direct na de melding van de bank is overgegaan tot de registratie van de persoonsgegevens van de consument. Het is niet gebleken dat de bank op dat moment *zelf* onderzoek heeft gedaan naar de activiteiten op de betaalrekening van de consument en hem daarover heeft bevraagd.[8]

3.14 Verder merkt de commissie op dat bunq op 28 juni 2024 over de registratie een bericht heeft gestuurd naar het e-mailadres dat is opgegeven bij de betaalrekening. Daarin is geen melding gemaakt van de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR. Los van de vraag of de consument dit e-mailbericht heeft kunnen lezen, oordeelt de commissie dat bunq de consument op onzorgvuldige wijze heeft geïnformeerd over zijn registraties. Daarbij is niet duidelijk geweest welke omschrijving bunq heeft gegeven aan het 'incident' waarvoor de consument is geregistreerd.

---

[7] Artikel 5.2.1 sub c PIFI (2026) en onder meer artikel 3.2.3 waarin de subsidiariteitsafweging wordt genoemd.
[8] Zie GC Kifid nr. 2023-0318b (overweging 3.14), te vinden op www.kifid.nl.

Deze omstandigheid is relevant, omdat een onduidelijke omschrijving de consument niet de kans biedt zich degelijk hiertegen te verzetten.

Ook kan de commissie op basis van die omschrijving niet toetsen of bunq de consument op juiste gronden heeft geregistreerd. De commissie heeft deze toetsing uiteindelijk verricht op basis van de nadere toelichting door bunq in haar verweerschrift en tijdens de hoorzitting.

3.15 Ook merkt de commissie op dat bunq pas op de dag van de hoorzitting relevante informatie heeft verstrekt aan de commissie. Deze informatie is naar het oordeel van de commissie te laat (tardief) aangeleverd, zeker doordat bunq tweemaal de kans heeft gehad om te reageren op de klacht. De informatie die bunq voor de zitting op 19 mei 2026 stuurde, laat de commissie daarom buiten beschouwing.

De registratie in het Incidentenregister wordt ook gehandhaafd

3.16 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidenten-register blijven staan. Aangezien de commissie oordeelt dat de registratie in het EVR voor de duur van vier jaar niet proportioneel is, oordeelt de commissie dat de registratie in het Incidentenregister ook dient te worden verkort naar drie jaar.

Aan de voorwaarden voor de interne registraties is ook voldaan

3.17 Hiervóór heeft de commissie vastgesteld dat tegen de consument een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld betrokkenheid van de consument bij oplichting waardoor hij is verrijkt met een bedrag van € 2.000,- tot € 4.999,-. Dat betekent dat er ook voldoende reden is om de interne registraties in stand te laten.

3.18 De commissie oordeelt verder dat de interne registraties de duur van vier jaar proportioneel is. De interne registraties gelden enkel binnen bunq. Bunq stelt dat zij een zwaarwegend belang heeft om haar eigen organisatie te waarschuwen voor de gebeurtenis en om zo ongewenst gedrag tegen te gaan. De consument heeft niet voldoende aangetoond waarom zijn belang bij het verwijderen van deze interne registraties zwaarder weegt dan het belang van bunq.

3.19 De commissie merkt verder op dat de consument bij gewijzigde omstandigheden bunq om een nieuwe belangenafweging kan vragen voor de resterende duur van de interne en externe registraties.

4. De beslissing

De commissie beslist dat binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd:

- bunq de registratieduur van de persoonsgegevens van de consument in het EVR en het Incidentenregister verkort naar drie jaar (tot 28 juni 2027) en

- bunq de registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie handhaaft.

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

Bijlage - Uitleg over de registers

Incidentenregister
Elke bank die bij het PIFI[9] 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.

Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken 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)
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).

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 de bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide banken. 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 de bank, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

De Gebeurtenissenadministratie en het Intern Verwijzingsregister (IVR)
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.

[9] 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/.

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.