Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2026-0047

prof. mr. R.H. de Bock, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof.mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, J.C.H. Kars en W.J. Steenhoven, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris.

Datum uitspraak	2 september 2026
Beroep ingediend door	ING Bank N.V., verzoekster in beroep, verder te noemen de bank
Tegen	De heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam2], verweerders in beroep
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

Klacht van consumenten over de registratie van persoonsgegevens in het Interne Verwijzingsregister (IVR). De bank heeft in het kader van een cliëntenonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) vragen gesteld aan de consumenten over enkele betalingen. Omdat de bank van mening was dat de consumenten niet (voldoende) hebben meegewerkt met het cliëntenonderzoek, heeft zij de bankrelatie met hen beëindigd. Ook heeft de bank de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR geregistreerd voor een periode van acht jaar. Consumenten maken bezwaar tegen de registratie. Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep van oordeel dat voor de registratie van de persoonsgegevens in het IVR niet de bewaartermijn van art. 33 lid 3 Wwft respectievelijk art. 34a lid 3 Wwft (vijf jaar) geldt. De bepalingen in de Wwft doen namelijk niet af aan de bevoegdheid van de bank om ten behoeve van andere doeleinden persoonsgegevens te verwerken. Dat doet zich in dit geval voor. De registratie van de persoonsgegevens in het IVR vindt plaats in het kader van art. 3:10 Wft, namelijk het tegengaan dat het vertrouwen in de financiële sector kan worden geschaad. Deze registratie is niet gebonden aan de vijfjaars-termijn van de Wwft. Wel gelden de eisen die de AVG aan de verwerking van persoonsgegevens (proportionaliteit en subsidiariteit).

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 14 juni 2025 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft ING Bank N.V. bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 22 mei 2025 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2025-0396).

1.2 De consumenten hebben op 1 december 2025 een verweerschrift ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 12 januari 2026. Consument 1 was aanwezig samen met zijn gemachtigde mr. L.M. Dragtenstein. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 3], legal expert en [naam 4], juridisch medewerker. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Partijen hebben een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 22 mei 2025.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.7. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consumenten hebben verschillende bancaire producten bij de bank afgenomen, waaronder een en/of-betaalrekening (hierna: de betaalrekening). Op de relatie tussen partijen zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017 (hierna: ABV) van toepassing.

3.3 In juni 2023 heeft de bank in het kader van een cliëntenonderzoek op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) vragen gesteld aan de consumenten over drie betalingen die zijn verricht vanaf de betaalrekening. Het ging om de volgende overboekingen:

- een betaling van € 500,- op 29 juni 2022 naar een Italiaanse betaalrekening;
- een betaling van € 270,- op 14 juni 2022 naar een betaalrekening bij een andere Nederlandse bank; en
- een betaling van € 220,- op 31 januari 2022 naar een Franse betaalrekening.

3.4 Per brieven van 19 juni 2023, 4 juli 2023, 11 juli 2023, 13 juli 2023 en 17 juli 2023 heeft de bank vragen gesteld aan de consumenten over voornoemde transacties. De bank heeft verzocht om zo volledig en specifiek mogelijk toe te lichten wat de reden is van deze transacties en dit te onderbouwen met schriftelijke bewijsstukken.

3.5 Op 7 juli 2023, 12 juli 2023 en 14 juli 2023 hebben de consumenten schriftelijk gereageerd op het verzoek van de bank, waarbij zij hebben uitgelegd waarom zij die betalingen hebben verricht. Zij hebben geen documentatie meegestuurd ter onderbouwing van hun antwoord.

3.6 Op 25 oktober 2023 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd waarin zij de consumenten heeft geïnformeerd dat zij de bankrelatie met hen zal gaan beëindigen met een opzegtermijn van drie maanden, omdat de consumenten niet (voldoende) hebben meegewerkt met het cliëntenonderzoek. In dezelfde brief heeft de bank te kennen gegeven dat zij de persoonsgegevens van de consumenten in het Interne Verwijzingsregister (hierna: IVR) heeft geregistreerd voor een periode van acht jaar.

3.7 De consumenten hebben zich bij de bank beklaagd over de opzegging van de bankrelatie en de registratie van hun persoonsgegevens. Een nadere uitwisseling van informatie en standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consumenten hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consumenten hebben verwijdering van hun persoonsgegevens uit het IVR gevorderd. Ook hebben zij voortzetting van de bankrelatie gevorderd. Zij hebben aangevoerd dat zij op geen enkele wijze betrokken zijn geweest bij witwassen, de financiering van terrorisme of enig ander strafbaar feit. Bovendien ging het om overboekingen van zeer geringe bedragen. De maatregelen van de bank zijn daarom disproportioneel.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de bank de relatie met de consumenten mocht beëindigen. Ook mocht de bank de persoonsgegevens van de consumenten opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR.

Wel moet de bank de registratieduur verkorten tot vijf jaar. De Geschillencommissie overweegt daartoe dat art. 33 lid 3 Wwft bepaalt dat een instelling die via het cliëntenonderzoek verkregen gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie dient te bewaren. Verder is in art. 34a lid 3 Wwft bepaald dat een instelling de persoonsgegevens die zij uit hoofde van de Wwft heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in art. 33 lid 3 Wwft en art. 34a Wwft (dus na vijf jaar) dient te vernietigen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald. Uit deze bepalingen volgt volgens de Geschillencommissie dat de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en in het IVR dient te beperken tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie met consumenten of tot vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transacties (zoals genoemd onder 3.3 van deze uitspraak).

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De bank heeft toestemming gevraagd aan de voorzitter van de Commissie van Beroep om beroep in te stellen tegen de uitspraak van de Geschillencommissie, omdat de Geschillencommissie een onjuiste uitleg zou hebben gegeven aan art. 34a lid 3 in samenhang met art. 33 lid 3 van de Wwft. Bij beslissing van 25 augustus 2025 heeft de voorzitter toestemming gegeven voor het instellen van hoger beroep.

5.2 Voorop te stellen is dat de bank te kennen heeft gegeven dat zij de registratie van consumenten in het IVR zal beperken tot vijf jaar, in overeenstemming met de beslissing van de Geschillencommissie. Ook de consumenten hebben geen bezwaar gemaakt tegen de periode van vijf jaar. Aldus ligt in beroep niet de vraag voor of de opname van de gegevens van consumenten in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR voor een periode van vijf jaar gerechtvaardigd en proportioneel is. De Commissie van Beroep zal derhalve geen overwegingen wijden aan die vraag.

5.3 Het beroep van de bank is uitsluitend gericht tegen de uitleg die de Geschillencommissie heeft gegeven aan art. 33 lid 3 Wwft en art. 34a Wwft. Volgens de bank heeft de Geschillencommissie ten onrechte de IVR-registratie gekoppeld aan de bewaarplicht en de bewaartermijn uit de Wwft. De persoonsgegevens die financiële instellingen registreren in het IVR kunnen niet één-op-één gelijkgesteld worden met de persoonsgegevens die afkomstig zijn uit het cliëntenonderzoek. In het IVR en de daaraan gekoppelde Gebeurtenissenadministratie wordt een breed scala aan gebeurtenissen geregistreerd. Daarbij gaat het niet alleen om informatie die volgt uit het cliëntenonderzoek, maar ook om situaties en gebeurtenissen die het bankbedrijf in brede zin treffen. Daarnaast is in de administratiesystemen van de bank een duidelijke scheiding aangebracht tussen de verwerking van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR enerzijds, en gegevensverwerking ten behoeve van het (Wwft-)cliëntenonderzoek anderzijds. Deze dossiers zijn ook niet aan elkaar gekoppeld. In de Gebeurtenissenadministratie wordt een apart dossier aangemaakt, waarin de persoonsgegevens van de cliënt (NAW-gegevens en geboortedatum) en een korte toelichting zijn opgenomen. De registratie van de persoonsgegevens in het IVR is gebaseerd op art. 3:10 van de Wet op het Financieel Toezicht (Wft). Volgens de bank miskent de Geschillencommissie dat de gegevens die in het kader van het cliëntenonderzoek zijn verzameld ook voor andere doeleinden kunnen worden verwerkt, in dit geval dus in het kader van art. 3:10 Wft. Dit rechtvaardigt een langere bewaartermijn dan de vijf jaar uit de Wwft, aldus steeds de bank.

5.4 De Commissie van Beroep overweegt het volgende. Art. 33 Wwft, art. 34 en art. 34a Wwft luiden als volgt:

§ 5.1 Het bewaren van bewijsstukken

Artikel 33

1. Een instelling die op grond van deze wet cliëntenonderzoek heeft verricht (…) legt op opvraagbare wijze de documenten en gegevens vast die zijn gebruikt voor de naleving van het bepaalde in artikel 3, tweede tot en met vierde lid, (…).

2. Onder de documenten en gegevens, bedoeld in het eerste lid, zijn ten minste begrepen:

a. van natuurlijke personen, niet zijnde uiteindelijk belanghebbenden als bedoeld in artikel 1, eerste lid:

i. de geslachtsnaam, de voornamen, de geboortedatum, het adres en de woonplaats, dan wel de plaats van vestiging van de cliënt alsmede van degene die namens die natuurlijke persoon optreedt, of een afschrift van het document dat een persoonidentificerend nummer bevat en aan de hand waarvan de verificatie van de identiteit heeft plaatsgevonden;

ii. de aard, het nummer en de datum en plaats van uitgifte van het document met behulp waarvan de identiteit is geverifieerd;

(...)

3. Een instelling bewaart de in het eerste en tweede lid bedoelde gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het beëindigen van de zakelijke relatie of gedurende vijf jaar na het uitvoeren van de desbetreffende transactie.

Artikel 34

1. Een instelling die op grond van artikel 16, eerste lid, een verrichte of voorgenomen ongebruikelijke transactie heeft gemeld, legt op opvraagbare wijze de volgende gegevens vast:

a. alle gegevens, bedoeld in artikel 16, tweede lid, die noodzakelijk zijn om de desbetreffende transactie te kunnen reconstrueren;

b. een afschrift van de melding, bedoeld in artikel 16, eerste lid, alsmede de daarbij verstrekte informatie en gegevens;

c. het bericht van de Financiële inlichtingen eenheid van ontvangst van deze melding, als bedoeld in artikel 13, onderdeel c.

2. *Een instelling bewaart de in het eerste lid bedoelde gegevens op toegankelijke wijze gedurende vijf jaar na het tijdstip van het doen van de melding, respectievelijk het tijdstip van de ontvangst van het bericht van de Financiële inlichtingen eenheid.*

§ 5.2 Gegevensbescherming

Artikel 34a

1. *Persoonsgegevens, verzameld op grond van deze wet, worden door een instelling alleen verwerkt met het oog op het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme en worden niet verder verwerkt voor commerciële doeleinden of andere doeleinden die niet verenigbaar zijn met dat doel.*

2. *Een instelling verstrekt, alvorens een zakelijke relatie aan te gaan of een incidentele transactie te verrichten, informatie aan een cliënt over de krachtens deze wet geldende verplichtingen ter zake van de verwerking van persoonsgegevens met het oog op het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme.*

3. *Een instelling vernietigt de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33, derde lid, en 34, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.*

5.5 In art. 33 Wwft gaat het om persoonsgegevens die de bank heeft verzameld in het kader van een op grond van de Wwft uitgevoerd cliëntenonderzoek. Uit art. 33 lid 1 en lid 3 Wwft volgt dat de instelling verplicht is om de documenten en gegevens die zijn gebruikt voor het cliëntenonderzoek op opvraagbare wijze vast te leggen en gedurende vijf jaar te bewaren na het einde van de zakelijke relatie of de incidentele transactie. Het tweede lid van art. 33 Wwft specificeert welke gegevens en documenten die zijn gebruikt voor de identificatie van de cliënt en de verificatie van diens identiteit, bewaard moeten worden.

5.6 Op grond van art. 34a lid 3 jo. art. 33 lid 3 Wwft dienen deze gegevens te worden vernietigd na het verstrijken van een periode van vijf jaar. Beide bepalingen zijn een implementatie van bepalingen in de vierde anti-witwasrichtlijn. De gegevens bedoeld in art. 34a lid 3 jo. art. 33 lid 3 Wwft zien echter nadrukkelijk op '*persoonsgegevens verzameld op grond van de Wwft*'. Dat de bepalingen hierop betrekking hebben, blijkt ook uit de memorie van toelichting bij de Wwft.[1] Het zijn déze gegevens waarvoor de bewaartermijn van art. 33 lid 3 Wwft geldt en die op grond van art. 34a lid 3 Wwft moeten worden vernietigd onmiddellijk na het verstrijken van de vijfjaarstermijn.

5.7 In de voorliggende zaak zijn de gegevens die de bank heeft verzameld in het kader van het naar consumenten verrichte cliëntenonderzoek, zoals de gegevens over de onderzochte

[1] *Kamerstukken II* 2017-2018, 34808, nr. 3 (MvT Wwft), p. 13. Zie ook tekst en commentaar Wwft: PDF boeksdu20259789012410274978901241027 4_boek.pdf Zie ook handboek Wwft p. 26 e.v.

transacties en de informatie die in dat kader bij de consumenten is opgevraagd (zie hiervoor onder 3.3-3.5), 'persoonsgegevens verzameld op grond van de Wwft'. Voor deze gegevens geldt de bewaartermijn van art. 33 lid 3 Wwft en de vijfjaarstermijn van art. 34a lid 3 Wwft. Het staat echter vast dat deze gegevens niet in het IVR zijn opgenomen.

5.8 De bepalingen in de Wwft over de verwerking van persoonsgegevens doen echter niet af aan de bevoegdheden die de bank heeft om op grond van andere doeleinden, zoals de uitvoering van de overeenkomst met cliënten, persoonsgegevens te verzamelen. Dat blijkt ook uit art. 34a lid 3 Wwft. Zie de memorie van toelichting:[2]

> "De persoonsgegevens die door een instelling uit hoofde van de verplichtingen van de Wwft worden verzameld, zullen doorgaans ook voor andere doeleinden worden verzameld. Zo zal een deel van de gegevens die in het kader van het cliëntenonderzoek door een instelling wordt verzameld, doorgaans ook worden verzameld met het oog op de uitvoering van een overeenkomst of om te voldoen aan een andere wettelijke verplichting. In deze gevallen kan, op grond van de Algemene verordening gegevensbescherming of een bijzondere wettelijke regeling, wel verdere verwerking voor een niet-verenigbaar doel zijn toegestaan. Hoewel er in een dergelijk geval sprake is van dezelfde persoonsgegevens, zal een instelling moeten vaststellen met het oog op welk doel deze persoonsgegevens zijn verzameld en aan de hand daarvan vaststellen of verdere verwerking van deze persoonsgegevens is toegestaan."

5.9 Bij de registratie van persoonsgegevens in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR is het doel van de registratie niet het voorkomen van witwassen en financieren van terrorisme, maar het belang van de bank om een adequaat beleid te voeren dat de integere uitoefening van haar bedrijf waarborgt, waaronder onder meer wordt verstaan dat wordt tegengegaan dat wegens haar cliënten het vertrouwen in de financiële onderneming of in de financiële markten kan worden geschaad (art. 3:10 lid 1 onder c Wft).

5.10 Hiermee is bij de registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie sprake van een ander doel voor de verwerking van persoonsgegevens dan de Wwft. Dat betekent dat voor het verwerken (waaronder het bewaren) van deze gegevens niet de Wwft maar de Algemene verordening persoonsgegevens (hierna: AVG) het toepasselijke toetsingskader biedt. Dit is ook te lezen in de Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme uit 2024 van het Ministerie van Financiën.[3]

---

[2] Zie de memorie van toelichting bij de Wwft (link): *Kamerstukken II* 2017–2018, 34 808, nr. 3, p. 82.

[3] Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme, 2024, p. 63. Zie Algemene leidraad Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft). Opmerking: De AFM heeft ook een leidraad: https://www.afm.nl/~/profmedia/files/wet-regelgeving/beleidsuitingen/leidraden/herziene-leidraad-wwft-2024.pdf zie p. 41 over deze materie. Maar voegt niet veel toe.

5.11 Op grond van art. 5 lid 1 sub b AVG mogen persoonsgegevens alleen voor welbepaalde, uitdrukkelijk omschreven en gerechtvaardigde doeleinden worden verwerkt. De doeleinden zijn gerechtvaardigd indien sprake is van tenminste één van de in art. 6 lid 1 AVG limitatief opgesomde gevallen. De registratie van persoonsgegevens door de bank in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie vindt haar grondslag in art. 6 lid 1 aanhef en onder f AVG: de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke ex art. 3:10 lid 1 Wft. Dit belang moet zorgvuldig worden afgewogen tegen het belang van de consument.

5.12 Met betrekking tot de concrete registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie overweegt de Commissie van Beroep nog het volgende. Volgens de bank (ook de Geschillencommissie is daarvan uit gegaan) gaat het om de volgende registratie: de NAW-gegevens en de geboortedatum van de consumenten, alsmede een korte aanduiding van de feiten en omstandigheden die zich hebben voorgedaan. Als omschrijving van de gebeurtenis is opgenomen "*dat er klachtvragen zijn gesteld over betalingen en de klant het bestedingsdoel onvoldoende heeft toegelicht en geen documentatie heeft aangeleverd. Als gevolg hiervan speelt een verhoogd risico op terrorismefinanciering*".[4]

5.13 Naar het oordeel van de Commissie van Beroep geldt voor al deze gegevens dat het gaat om informatie die zowel is verkregen in het kader van art. 33 lid 3 Wwft als met het oog op art. 3:10 Wft. Het gaat hier immers (ook) om informatie over gebeurtenissen die van belang is voor het vertrouwen in de sector (art. 3:10 lid 1 onder c Wft). Dat betekent dat de bank voor de registratie van deze gegevens niet is gebonden aan de bewaartermijn van vijf jaar van art. 34a lid 3 Wwft. Van toepassing is de bewaartermijn die geldt voor opname in het IVR, waarbij de bank gebonden is aan de eisen van de AVG (zie onder 5.11).

Dit betekent dat het beroep slaagt. De Geschillencommissie heeft ten onrechte aangenomen dat voor de registratie van de persoonsgegevens van de consumenten in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie (in zijn algemeenheid) de bewaartermijn van art. 33 lid 3 Wwft respectievelijk art. 34a lid 3 Wwft van toepassing is. Dat is niet het geval; de verwerking van persoonsgegevens van de consumenten voor andere doeleinden valt in algemene zin buiten de reikwijdte van deze bepalingen.

[4] Aldus p. 17 van het dossier bij de GC, bij 'beantwoording van uw vragen'.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep

6.1 verklaart het beroep gegrond;

6.2 vernietigt de beslissing van de Geschillencommissie van 25 mei 2025 voor zover daarin is geoordeeld dat de duur van de registratie van consumenten in de Gebeurtenissenadministratie en in het Interne verwijzingsregister (IVR) van de bank moet worden beperkt tot vijf jaar;

6.3 bepaalt dat deze uitspraak geen gevolgen heeft voor de rechtspositie van consumenten.

Deze uitspraak is op bovenvermelde datum tot stand gekomen met inachtneming van de bepalingen van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening.