Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0879

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	4 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Qander Consumer Finance B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen Qander
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. Vanwege een frauduleuze kredietaanvraag heeft Qander de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de diverse registers. De consument vordert verkorting van de registratieduur. De commissie oordeelt dat de registraties in het EVR en het Incidentenregister voor de duur van zes jaar passend en proportioneel zijn. De vordering wordt daarom afgewezen.

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; en 2) het verweerschrift van Qander.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 14 oktober 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Qander was aanwezig de heer [naam] (legal officer).

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In februari 2024 heeft de consument een kredietaanvraag ingediend bij Qander. Daarbij heeft hij een bankafschrift en een loonstrookje aangeleverd. Uit onderzoek van Qander is gebleken dat de consument deze stukken vervalst had.

2.2 Vanwege deze frauduleuze kredietaanvraag heeft Qander de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Extern Verwijzingsregister (EVR), het Incidentenregister, het Intern Verwijzingsregister (IVR) en de Gebeurtenissenadministratie voor de duur van acht jaar.

2.3 De consument heeft een klacht ingediend over de proportionaliteit van deze registraties. Tijdens de klachtprocedure heeft Qander de registratieduur van de externe registraties verkort tot zes jaar. Qander had oorspronkelijk voor acht jaar gekozen, omdat er volgens haar sprake was van een strafverzwarende omstandigheid (te weten recidive: de consument zou bij een kredietaanvraag in januari 2024 ook al vervalste stukken hebben ingediend). De onderliggende documentatie die de recidive onderbouwde, blijkt echter niet meer voorhanden te zijn en daarom heeft Qander besloten om de registratieduur van de externe registraties te verkorten tot zes jaar.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de registratieduur (nog verder) wordt verkort. Hij erkent dat hij schuldig is aan het uploaden van een onjuist bankafschrift en een onjuist loonstrookje, maar hij vindt de registratieduur van zes jaar disproportioneel. Allereerst heeft hij nooit de intentie gehad om de (aangevraagde) lening niet terug te betalen. Verder zit hij door de registratie “in een financiële gevangenis”: door de registratie kan hij de komende jaren geen hypotheek aanvragen of ander financieel product afsluiten en ook geen onderneming starten. Daarnaast heeft de registratie ook negatieve gevolgen voor het zoeken naar een andere baan: de consument heeft economie en fiscaal recht gestudeerd, maar door de registratie in het EVR kan hij niet in de bancaire sector werken.

Het verweer

2.5 Qander heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de registratieduur van de verschillende registraties verkort moet worden. De commissie zal eerst een korte toelichting geven op het EVR en het Incidentenregister en daarna overgaan tot de beoordeling van de registraties.

Het Incidentenregister en het EVR

3.2 Qander houdt een Incidentenregister bij. Als zich een incident voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkenen worden vermeld. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van Qander 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.

3.3 Qander kan daarnaast besluiten om andere banken te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident betrokken was op te nemen in het EVR, een systeem waar alle bij het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI) aangesloten banken toegang toe hebben. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de bank die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de bank die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere banken hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, zullen weigeren.

3.4 Beide registers hebben dus een zekere externe werking, waarbij geldt dat opname in alleen het Incidentenregister minder verstrekkend is dan wanneer ook een melding in het EVR is gedaan.

De registratie in het EVR

3.5 Artikel 5.2.1 van het PIFI bepaalt onder welke voorwaarden persoonsgegevens mogen worden opgenomen in het EVR. In de kern bevat artikel 5.2.1 van het PIFI drie vereisten (onder a, b en c). In de onderhavige zaak staat tussen partijen niet ter discussie dat de consument stukken heeft vervalst ten behoeve van een kredietaanvraag bij Qander – en dat er dus voldaan is aan de vereisten van artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI.[1] Waar partijen wel van mening over verschillen, is of voldaan is aan het vereiste van artikel 5.2.1 onder c van het PIFI.

3.6 In artikel 5.2.1 onder c van het PIFI is bepaald dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in het onderhavige geval zes jaar is, niet disproportioneel zijn.

3.7 De commissie vindt het positief dat de consument zijn fout erkend heeft. Tegelijkertijd zijn het plegen van valsheid in geschrift en (poging tot) oplichting ernstige vergrijpen. Een kredietverstrekker moet ervan uit kunnen gaan dat de financiële informatie die bij haar wordt aangeleverd ten behoeve van een kredietaanvraag, volledig is en op waarheid berust. Dat de consument niet de intentie had om de (aangevraagde) lening niet terug te betalen, doet niet ter zake.

[1] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat ook is voldaan aan het vereiste van subsidiariteit. Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is andere banken te signaleren dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR.

Hij heeft namelijk wél de intentie gehad om Qander ertoe te bewegen om hem een lening te verstrekken die hij zonder het vervalste bankafschrift en loonstrookje misschien niet had kunnen krijgen. Andere kredietverstrekkers moeten tegen dergelijke gedragingen beschermd worden. De financiële sector heeft er daarom een groot belang bij om te worden gewaarschuwd dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude.

3.8 Daartegenover heeft de consument te weinig gesteld om de weegschaal in zijn voordeel te doen doorslaan. De consument heeft in algemene zin aangegeven dat hij in zijn leven op een aantal punten (zie 2.4 hiervoor) belemmerd wordt door de registratie. De commissie begrijpt dat de registratie in het EVR impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden, maar op dit moment ziet de commissie geen concrete noodzaak voor verwijdering van de registratie of verkorting van de registratieduur.

3.9 Kortom: de commissie vindt de registratie in het EVR voor de duur van zes jaar passend en proportioneel. Dit betekent dat de vordering tot verkorting van de registratieduur moet worden afgewezen.

De registratie in het Incidentenregister

3.10 De vordering met betrekking tot de registratie in het Incidentenregister wordt eveneens afgewezen. Het EVR is namelijk gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang de registratie in het EVR voor de duur van zes jaar passend en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan voor de duur van zes jaar.

De registratie in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.11 Voor zover de consument zich ook over deze registraties beklaagt, geldt het volgende. De registraties in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie zijn zuiver intern. De registraties hebben tot gevolg dat de consument niet langer gebruik kan maken van de diensten van de groep van financiële ondernemingen waarvan Qander deel uitmaakt. Omdat financiële instellingen die geen deel uitmaken van deze groep geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie hebben, wordt de consument dus, na afloop van de registratie in het EVR, niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een bankrelatie of lening aan te gaan. De commissie ziet daarom geen aanleiding om de registratieduur van de interne registraties te verkorten.

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-en-statuten. 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/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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)

2 Begripsbepalingen

In dit Protocol wordt verstaan onder:

***Incident**: een gebeurtenis die als gevolg heeft, zou kunnen hebben of heeft gehad dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van een Financiële Instelling, de Financiële Instelling zelf of de financiële sector als geheel in het geding zijn of kunnen zijn, zoals het falsificeren van nota's, identiteitsfraude, skimming, verduistering in dienstbetrekking, phishing en opzettelijke misleiding;*

3.1 Incidentenregister en Extern Verwijzingsregister

***3.1.1** Iedere Deelnemer heeft een Incidentenregister. In het Incidentenregister worden door de betreffende Deelnemer gegevens van (rechts)personen vastgelegd ten behoeve van het in artikel 4.1.1 Protocol genoemde doel, naar aanleiding van of betrekking hebbend op een Incident.*

(...)

***3.1.3** Aan het Incidentenregister is het Extern Verwijzingsregister gekoppeld. Het Extern Verwijzingsregister bevat uitsluitend Verwijzingsgegevens die onder strikte voorwaarden conform artikel 5.2 Protocol door de Deelnemers mogen worden opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de Deelnemers, alsmede de Organisatie van de Deelnemers via een Verwijzingsapplicatie. De Verwijzingsgegevens worden ontsloten door de Verwijzingsapplicatie*

4.1 Doel Incidentenregister en vastlegging van gegevens in het Incidentenregister

***4.1.1** Met het oog op het kunnen deelnemen aan het Waarschuwingssysteem is iedere Deelnemer gehouden de volgende doelstelling voor het vastleggen van gegevens in het Incidentenregister te hanteren:*

'Het geheel aan Verwerkingen ten aanzien van het Incidentenregister heeft tot doel het ondersteunen van activiteiten gericht op het waarborgen van de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, daaronder mede begrepen (het geheel van) activiteiten die gericht zijn:

- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van gedragingen die kunnen leiden tot benadeling van de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, van de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, van de Financiële Instelling zelf, alsmede van haar cliënten en medewerkers;*
- *op het onderkennen, voorkomen, onderzoeken en bestrijden van oneigenlijk gebruik van producten, diensten en voorzieningen en/of (pogingen) tot strafbare of laakbare gedragingen en/of overtreding van (wettelijke) voorschriften, gericht tegen de branche waar de Financiële Instelling deel van uitmaakt, de economische eenheid (groep) waartoe de Financiële Instelling behoort, de Financiële Instelling zelf, alsmede haar cliënten en medewerkers;*
- *op het gebruik van en de deelname aan waarschuwingssystemen.'*

4.1.2 *Bij de vastlegging in het Incidentenregister moeten het proportionaliteitsbeginsel en het subsidiariteitsbeginsel in acht worden genomen.*

4.2 Toegang tot het Incidentenregister

(...)

4.2.3 *De gegevens in het Incidentenregister van de Deelnemer mogen tevens worden uitgewisseld met functionarissen werkzaam bij de daartoe ingerichte, coördinatiefuncties van de NVB, Verbond, VFN, ZN en SFH (de Fraudeloketten).*

4.3 Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister

4.3.1 *Indien niet langer aan de voorwaarden van artikel 3.1.1 en 3.4.7 Protocol wordt voldaan draagt de Deelnemer zorg voor verwijdering van dit gegeven uit het Incidentenregister. De Deelnemer doet dit ook op basis van een gehonoreerd verzoek tot wissing van gegevens conform artikel 9.4 Protocol.*

4.3.2 *Onverminderd het bepaalde in artikel 4.3.1 Protocol beoordeelt de Deelnemer na afloop van een onderzoek of opname van Persoonsgegevens in het Incidentenregister nog steeds voldoet aan de doelomschrijving van artikel 4.1.1 Protocol en de toets van artikel 4.1.2 Protocol.*

4.3.3 *Verwijdering van gegevens uit het Incidentenregister moet plaatsvinden uiterlijk 8 jaar na opname van het betreffende gegeven in het Incidentenregister, tenzij zich ten aanzien van de betreffende (rechts)persoon een nieuwe aanleiding heeft voorgedaan die opname in het Incidentenregister rechtvaardigt. Ten aanzien van de duur wordt getoetst aan het proportionaliteitsbeginsel.*

5.1 Functie van het Extern Verwijzingsregister

5.1.1 *Volledige en ongecontroleerde toegang tot het Incidentenregister van een Deelnemer door de overige Deelnemers is niet wenselijk. Daarom is er voor gekozen aan het Incidentenregister een Extern Verwijzingsregister te koppelen.*

In het Extern Verwijzingsregister zijn uitsluitend Verwijzingsgegevens opgenomen. Het Extern Verwijzingsregister is raadpleegbaar door de (Organisaties van de) Deelnemers. Nadat door een Deelnemer wordt vastgesteld dat een (rechts)persoon is opgenomen in het Extern Verwijzingsregister, zijn volgens het bepaalde in artikel 4.2 Protocol gegevens uit het Incidentenregister voor Veiligheidszaken van de Deelnemer beschikbaar. Op deze wijze worden gegevens uit het Incidentenregister op een zorgvuldige en gecontroleerde wijze beschikbaar voor de (Organisaties van de) Deelnemers.

5.2 Vastlegging van gegevens in het Extern Verwijzingsregister

5.2.1 *De Deelnemer dient de Verwijzingsgegevens van (rechts)personen die aan de hierna onder a en b vermelde criteria voldoen en onder toepassing van het onder c genoemde proportionaliteitsbeginsel op te nemen in het Extern Verwijzingsregister.*

a. De gedraging(en) van de (rechts)persoon vormden, vormen of kunnen een bedreiging vormen voor (I) de (financiële) belangen van cliënten en/of medewerkers van een Financiële Instelling, alsmede de (Organisatie van de) Financiële Instelling(en) zelf of (II) de continuïteit en/of de integriteit van de financiële sector.

b. In voldoende mate staat vast dat de betreffende (rechts)persoon betrokken is bij de onder a bedoelde gedraging(en). Deze vaststelling betekent dat van strafbare feiten in principe aangifte of klachten wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.

c. Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.