Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1123

(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	3 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Alfam Holding B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen Alfam
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers en de relevante bepalingen uit regelgeving

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; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift van Alfam.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 september 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Alfam waren aanwezig: mr. [naam 1] en mr. [naam 2], beiden Legal Counsel Klachtenmanagement bij ABN AMRO.

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

Alfam heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Intern Verwijzings-register (IVR), het Incidentenregister en het daaraan gekoppelde Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar (tot en met 26 maart 2033). De reden van deze registraties is dat de consument bij een kredietaanvraag bij Defam (een dochtervennootschap van Alfam) vervalste rekeningafschriften had aangeleverd. De consument ontkent betrokkenheid bij de fraude en vordert verwijdering van haar 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 afgewezen.

3. De beoordeling

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

Alfam mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR

3.2 De registraties in het EVR en het Incidentenregister kunnen ingrijpende gevolgen hebben voor de betrokkene. Daarom mag een financiële dienstverlener niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in deze registers en worden er hoge eisen gesteld aan die reden(en).[2] De voorwaarden voor opname in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).[3] Daarnaast is vereist dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan een strafbaar feit opleveren.[4] Dit betekent dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.

3.3 Vaststaat dat de consument op 9 februari 2026 een kredietaanvraag heeft gedaan bij Defam voor een consumptief krediet van € 29.000,-. In dat kader heeft zij op 12 februari 2026 een rekeningafschrift van ING Bank aangeleverd. Omdat bij Alfam/Defam twijfel ontstond over de echtheid van het afschrift, is de consument gevraagd het originele rekeningafschrift opnieuw aan te leveren en een verklaring voor de afwijkingen te geven. Hierop heeft de consument op 18 februari 2026 nogmaals een rekeningafschrift van ING Bank verstrekt. Alfam constateerde dat de door de consument verstrekte rekeningafschriften afwijkingen vertoonden in de lay-out, de totalen en diverse transacties. Zo was het debetteken voor het begin- en eindsaldo weggelaten. Ook waren meerdere transacties op het afschrift van 18 februari 2026 gewijzigd van afschrijvingen in bijschrijvingen, was een overschrijving toegevoegd en was een afschrijving aan een woningstichting opgenomen die niet op het eerdere afschrift voorkwam. ING Bank heeft bevestigd dat beide afschriften afweken van het origineel.

3.4 De commissie is van oordeel dat Alfam ten tijde van de registraties de conclusie heeft mogen trekken dat de consument de rekeningafschriften heeft vervalst. Vaststaat dat de rekeningafschriften zijn aangepast en dat de vervalste rekeningafschriften in verband met de kredietaanvraag zijn ingediend bij Defam. De consument was de enige die belang had bij het indienen van deze vervalste rekeningafschriften. Het manipuleren van gegevens levert naar het oordeel van de commissie in beginsel een gegronde verdenking op van een gedraging die een bedreiging vormt voor zowel Alfam als de financiële sector als geheel.[5]

---

[1] Voor de werking van de registers en de betekenis van de gebruikte begrippen wordt verwezen naar de bijlage.
[2] O.a. Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid nr. 2017-717.
[3] Op het moment van de registratie was het PIFI 2021 van kracht.
[4] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720.
[5] Vgl. GC Kifid nrs. 2017-616, 2020-326 en 2020-953.

Door dergelijke handelingen worden immers potentieel de normen voor verantwoorde kredietverstrekking omzeild. Relevant acht de commissie verder dat de consument geen enkele aannemelijke verklaring heeft gegeven voor de door haar ingediende, valse rekeningafschriften. De verklaring van de consument dat niet kan worden uitgesloten dat tijdens het opslaan, converteren of verzenden van de documenten mutaties of weergaveverschillen zijn ontstaan, acht de commissie ongeloofwaardig. De door Defam ontvangen rekeningafschriften vertoonden afwijkingen in de lay-out en de totalen. Daarnaast waren meerdere transacties gewijzigd van afschrijvingen in bijschrijvingen en was een overschrijving toegevoegd. Gelet op de voornoemde afwijkingen is het ongeloofwaardig dat deze zijn voortgekomen uit de verwerking van rekeningafschriften.

3.5 Concluderend is de commissie van oordeel dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de consument de rekeningafschriften bewust heeft aangepast om zo Alfam te bewegen haar een krediet te verstrekken. Hiermee is aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR voldaan (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI).

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

3.6 Naar het oordeel van de commissie heeft Alfam bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument het beginsel van subsidiariteit voldoende in acht genomen. Dit beginsel houdt in dat aannemelijk moet zijn dat het doel van de EVR-registratie, te weten het waarschuwen van andere financiële instellingen voor de betrokkenheid van de consument bij gedragingen die de veiligheid en integriteit van de financiële sector kunnen raken, niet met een minder ingrijpend middel kan worden bereikt. Dit doel kan niet met een minder verstrekkende maatregel worden gerealiseerd. Een minder ingrijpende maatregel zou andere financiële instellingen immers niet in staat stellen op dezelfde wijze kennis te nemen van deze informatie en deze te betrekken bij hun eigen beoordeling.

3.7 Voorts is de commissie van oordeel dat zowel de registratie zelf alsook de registratieduur van acht jaar in dit geval proportioneel zijn. Voor de commissie weegt mee dat het handelen van de consument als ernstig is aan te merken; het plegen van valsheid in geschrift[6] en (poging tot) oplichting[7] zijn ernstige vergrijpen. Alfam mocht ervan uitgaan dat de informatie die de consument ten behoeve van de kredietaanvraag heeft aangeleverd volledig en – in ieder geval – niet gemanipuleerd was. Deze verplichting valt te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[8] 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. Daarentegen heeft de consument niet laten blijken dat zij de ernst van haar handelen inziet.

[6] Artikel 225 Wetboek van Strafrecht (Sr).
[7] Artikel 45 jo. artikel 326 Sr.
[8] O.a. GC Kifid 2022-0857 en 2024-0758.

De commissie begrijpt dat de registratie voor de consument nadelige gevolgen kan hebben, waaronder de mogelijkheid dat zij geen nieuwe financiële producten kan afsluiten. De consument heeft echter niet concreet gemaakt dat zij als gevolg van de registratie daadwerkelijk belemmeringen ondervindt. Ook begrijpt de commissie dat de consument ontdaan is door de registratie. Zij is echter van oordeel dat, gelet op de gerechtvaardigde belangen van Alfam en de financiële sector, de registratie in het EVR en de duur daarvan van acht jaar in het onderhavige geval niet disproportioneel is. De commissie ziet geen aanleiding om tot een kortere duur van de registratie te komen.

De registratie in het Incidentenregister mag blijven staan

3.8 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister.[9] Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan. Hierboven is vastgesteld dat de opname van de gegevens in het EVR terecht en proportioneel is. Dit brengt mee dat deze gegevens ook voor acht jaar in het Incidentenregister blijven staan.

Ook de registraties in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mogen blijven staan

3.9 Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van Alfam en de groep financiële ondernemingen waarvan Alfam deel uitmaakt. Hiervoor is vastgesteld dat Alfam de persoonsgegevens van de consument in het EVR mocht opnemen, omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude. Op grond van artikel 33 lid 2, onder b, UAVG[10] biedt deze vaststelling voldoende grond om de registraties en de duur daarvan in de interne registers te handhaven.

Slotsom

3.10 De conclusie is dat Alfam de persoonsgegevens van de consument in het EVR, het Incidentenregister, de Gebeurtenissenadministratie en het IVR mocht opnemen.

[9] Artikel 5.1.1 PIFI.
[10] Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming.

Ook is de duur van deze registraties proportioneel. De klacht is ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

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

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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

Bijlage - Uitleg over de registers en relevante bepalingen uit regelgeving

Uitleg over het Incidentenregister en het EVR

Aangesloten financiële instellingen houden een Incidentenregister bij. Doet zich een incident voor, dan wordt dit incident alsook de persoonsgegevens van de betrokkene in het Incidentenregister opgenomen. Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van de financiële instelling hebben toegang tot dit systeem. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere financiële instellingen kan worden uitgewisseld. De financiële instelling kan daarnaast besluiten om andere aangesloten financiële instellingen te waarschuwen door de persoonsgegevens van de persoon die bij het incident was betrokken op te nemen in het EVR, een systeem waar alle aangesloten financiële instellingen toegang toe hebben.

Medewerkers van andere financiële instellingen kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van de financiële instelling. Vervolgens kunnen medewerkers van de afdeling Veiligheidszaken van een financiële instelling de informatie over het incident opvragen bij de financiële instelling die de melding heeft opgenomen in haar Incidentenregister. Het gevolg hiervan kan zijn dat niet alleen de financiële instelling die tot opname in het EVR is overgegaan, maar ook andere financiële instellingen hun (financiële) diensten aan de betrokkene, in dit geval de consument, kunnen weigeren. 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.

Omdat deze registraties grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft, mogen financiële instellingen niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in de genoemde registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[11] De opname van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR is alleen gerechtvaardigd als dat gebeurt in overeenstemming met de daarvoor geldende regels (waaronder het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen van 2021 (PIFI)', de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG).

In geval van de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens is vereist dat er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld.[12] Dit betekent dat alleen een verdenking niet genoeg is; hier moet ook bewijs voor zijn. 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 (Sv) kunnen dragen. Een financiële dienstverlener moet dus goede redenen hebben om de gegevens te registreren en hij moet dat ook voldoende kunnen onderbouwen.

De commissie toetst ook of de financiële instelling het proportionaliteits- en subsidiariteitsbeginsel voldoende in acht heeft genomen.[13] Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel (het waarschuwen van de eigen organisatie dan wel andere financiële instellingen voor de gedragingen van de consument) te bereiken. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI dient de financiële instelling bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR een proportionaliteitsafweging te maken bij het vaststellen van de registratieduur. Daarbij dient de financiële instelling de belangen van de consument mee te wegen. Dit houdt in dat een consument die verkorting van de duur van de registratie vordert, zal moeten aanvoeren op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt dan het belang van de financiële instelling.

[11] Hof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 en GC Kifid nrs. 2017-717 en 2018-377.
[12] HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710
[13] HR 9 november 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ8097. Dit volgt ook uit de AVG.

<u>Uitleg over de Gebeurtenissenadministratie en het IVR</u>
Het Intern Verwijzingsregister (IVR) is aan de Gebeurtenissenadministratie gekoppeld. Deze registers vormen het interne waarschuwingssysteem van een financiële instelling en de groep financiële ondernemingen waarvan zij deel uitmaakt. De gevolgen van registratie in deze registers zijn beperkt, omdat deze uitsluitend werkt binnen deze groep.

De Gebeurtenissenadministratie is een register waarin (persoons)gegevens zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling alsmede de groep waartoe de financiële instelling behoort en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie en de groep opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'. De opname van persoonsgegevens in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie is slechts gerechtvaardigd, indien de registraties in overeenstemming zijn met AVG en UAVG.

<u>Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen 2021 (PIFI)</u>

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 klachte wordt gedaan bij een opsporingsambtenaar.*
c. *Het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen.*

<u>Relevante artikelen uit de AVG</u>

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

f) de verwerking is noodzakelijk voor de behartiging van de gerechtvaardigde belangen van de verwerkingsverantwoordelijke of van een derde, behalve wanneer de belangen of de grondrechten en de fundamentele vrijheden van de betrokkene die tot bescherming van persoonsgegevens nopen, zwaarder wegen dan die belangen, met name wanneer de betrokkene een kind is.