Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0481

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. J. van der Groen, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	20 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	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; en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 24 februari 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn dochter. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. P. Jansen (advocaat) en de heer [naam] (medewerker bank).

1.3 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. J. van der Groen naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

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

2. De kern

De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het Interne Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van zes jaar. De reden van opname is dat de consument onvoldoende informatie en documentatie over de herkomst van contant gestorte gelden had verstrekt, waardoor de bank het Wwft-cliëntenonderzoek niet met succes kon afronden. De consument vordert verwijdering van de registratie. De commissie oordeelt dat de bank tot registratie mocht overgaan, maar dat de registratieduur moet worden verkort naar vijf jaar.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de persoonsgegevens van de consument mocht opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR[1] voor de duur van zes jaar.

3.2 De opname van persoonsgegevens in deze registers is een verwerking van persoonsgegevens en de rechtmatigheid ervan moet worden beoordeeld aan de hand van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Meer in het bijzonder gaat het hier om artikel 6 lid 1 onder f AVG. Kort gezegd komt deze bepaling erop neer dat de bank de persoonsgegevens van de consument mag opnemen in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR als dit noodzakelijk is voor de behartiging van een gerechtvaardigd belang van de bank. Verder mag de registratie niet disproportioneel zijn.

Gerechtvaardigd belang?

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank verplicht is om een cliëntenonderzoek te verrichten op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft) en dat de klanten van de bank verplicht zijn om aan dit onderzoek mee te werken. In deze zaak is het cliëntenonderzoek als volgt verlopen:

i. In november 2023 heeft de consument voor € 10.000,- aan contanten gestort op zijn betaalrekening bij de bank. De bank heeft de consument vragen gesteld over de herkomst van de gestorte gelden. Op 28 november 2023 heeft de consument hierop geantwoord dat hij het gestorte geld had gepind van zijn eigen bankrekeningen bij andere banken; ter onderbouwing hiervan heeft hij enkele pinbonnen en opnamebonnen aangeleverd.

ii. In september 2024 heeft de bank de consument laten weten dat nog enkele informatie over de herkomst van de gestorte gelden miste. De consument heeft daarop gereageerd, waarna de bank vervolgvragen heeft gesteld, waarvan de beantwoording door de consument nieuwe vragen opriep en dus aanleiding was voor de bank tot het stellen van verdere vervolgvragen.

iii. Daarnaast heeft de bank (op 21 november 2024) vragen gesteld over de herkomst van contante geldstortingen in maart en april 2024 (voor een bedrag van € 7.500,-).

[1] De Gebeurtenissenadministratie en het daaraan gekoppelde IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. De Gebeurtenissenadministratie is een register van (persoons)- gegevens, die daarin zijn verwerkt omdat zij van belang zijn voor de veiligheid en integriteit van de financiële instelling en om die reden 'speciale aandacht' behoeven. De Gebeurtenissenadministratie wordt beheerd en is in te zien door de afdeling Veiligheidszaken van de bank. In het IVR kunnen de verwijzingsgegevens van de betrokkene worden opgenomen zodat de eigen organisatie opmerkzaam wordt gemaakt op de persoon die was betrokken bij een 'gebeurtenis'.

De consument heeft geantwoord dat dat geld afkomstig was van zijn bankrekening bij Knab door middel van geldopnames; ter onderbouwing hiervan heeft hij bankafschriften van Knab verstrekt.

iv. Op 10 december 2024 heeft de bank de consument laten weten dat er nog een paar gegevens misten. In die brief heeft de bank aangegeven dat de consument de laatste € 7.500,- heeft kunnen onderbouwen met duidelijke documentatie. De bank had echter nog informatie/documentatie nodig over de contante geldstortingen in november 2023 (voor € 10.000,-). De consument heeft in reactie daarop wederom bankafschriften van Knab aangeleverd. Op 19 december 2024 heeft de bank de consument laten weten dat de gegevens die hij had verstrekt, onvoldoende waren om het onderzoek te kunnen afronden en dat het dossier daarom werd overgedragen naar de afdeling Offboarding.

v. In reactie daarop heeft de consument dezelfde dag (19 december 2024) zijn bankrekeningen bij de bank opgezegd. Op 1 april 2025 heeft de bank het einde van de klantrelatie formeel bevestigd en de consument laten weten dat zij zijn persoonsgegevens heeft opgenomen in het IVR.

3.4 Hoewel de consument telkens op de vragen van de bank gereageerd heeft, heeft hij zijn beantwoording van de vragen niet met afdoende documentatie onderbouwd. Uit de pinbonnen en opnamebonnen die de consument in november 2023 had aangeleverd, was namelijk niet op te maken dat de betreffende bankrekeningen op zijn naam stonden. Deze documentatie was daarom onvoldoende om de herkomst en legitimiteit van de gestorte gelden te verklaren. En de documentatie die de consument in december 2024 had aangeleverd, waren bankafschriften van Knab, maar die had hij ook al gebruikt om de herkomst van de contante stortingen van maart en april 2024 mee te verklaren; dus die bankafschriften vormen geen onderbouwing voor de herkomst van de contante geldstortingen in november 2023.

3.5 Kortom: de consument heeft onvoldoende documentatie aangeleverd en hierdoor heeft de bank het cliëntenonderzoek niet succesvol kunnen afronden. Dit is een omstandigheid die van belang is voor de veiligheid en integriteit van de bank. Daarbij heeft de bank aangevoerd dat er geen lichtere maatregel voor handen is dan de interne registratie. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarmee een gerechtvaardigd belang bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR.

Is de registratie(duur) proportioneel?

3.6 Het tweede vereiste waar de registratie aan moet voldoen, is dat de registratie(duur) niet disproportioneel is. Dit houdt in dat het belang van de bank bij registratie moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen voor de betrokken consument.

De commissie oordeelt dat het belang van de bank bij registratie van de gegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR zwaarder weegt dan het mogelijk nadelige effect dat de registratie voor de consument heeft. Daarbij is van belang dat de registratie in het IVR zuiver intern is: andere financiële instellingen hebben geen toegang tot de persoonsgegevens van de consument in het IVR van de bank. De consument wordt dus niet belemmerd in zijn mogelijkheden om met een andere financiële instelling een (bancaire) relatie aan te gaan. De registratie *zelf* is dus niet disproportioneel.

3.7 Wat betreft de *duur* van de registratie gaat de commissie uit van de lijn die zij in GC Kifid nr. 2025-0396 heeft uitgezet.[2] Deze lijn is gebaseerd op artikel 33 lid 3 en 34a lid 3 Wwft.

i. Artikel 33 lid 3 Wwft bepaalt dat een instelling de 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.

ii. Artikel 34a lid 3 Wwft bepaalt dat een instelling de persoonsgegevens die zij uit hoofde van deze wet heeft verkregen onmiddellijk na het verstrijken van de termijn, bedoeld in artikel 33 lid 3 Wwft en artikel 34 Wwft (dus na vijf jaar) dient te vernietigen, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

iii. Het komt dus op het volgende neer: als de persoonsgegevens die de bank heeft geregistreerd in het IVR en de Gebeurtenissenadministratie, verkregen zijn uit hoofde van de Wwft, dan moet de bank die registratie na maximaal vijf jaar verwijderen (tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald).

3.8 De bank is het niet eens met deze lijn. De bank stelt dat met uitsluitend een verwijzing naar artikel 34a lid 3 jo. artikel 33 lid 3 Wwft nog geen definitieve conclusie getrokken kan worden over de maximale registratieduur, aangezien er meerdere doelen kunnen zijn voor de verwerking van de persoonsgegevens. Volgens de bank zijn de persoonsgegevens van de consument weliswaar initieel (mede) uit hoofde van de Wwft verkregen, maar sluit dat een andere gerechtvaardigde verwerkingsgrondslag niet uit. De registratie in de interne registers is gericht op een ander doel dan de bewaarplicht op grond van de Wwft; de registratie is namelijk gericht op het waarschuwen van de Rabobank-groep voor het handelen van de consument. Om die reden kan een andere (langere) termijn voor de registraties worden gehanteerd dan die is opgenomen in de Wwft – zo betoogt de bank.

3.9 De commissie gaat daar niet in mee. In artikel 34a lid 3 Wwft staat dat de betreffende persoonsgegevens na vijf jaar vernietigd moeten worden, tenzij bij wettelijk voorschrift anders is bepaald.

[2] Zie ook GC Kifid nr. 2025-0990, 2026-0032 en 2026-0405.

De bank wijst weliswaar op een ander *doeleinde* van de registratie van de persoonsgegevens in de interne registers (namelijk het waarschuwen van de Rabobank-groep voor het handelen van de consument), maar de bank beroept zich daarbij niet op een *wettelijk voorschrift*. In het kader van haar standpunt ten aanzien van de Gebeurtenissenadministratie heeft de bank wél naar enkele wetsartikelen verwezen.[3] De bank heeft aangevoerd dat haar Gebeurtenissenadministratie onderdeel is van haar klantadministratie en dat zij op grond van verschillende wettelijke bepalingen verplicht is om de gegevens in haar klant-administratie te bewaren. De bank verwijst hierbij expliciet naar artikel 3:15i lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW), artikel 2:10 lid 1 BW, artikel 3:17 Wet op het financieel toezicht (Wft) en artikel 14 lid 5 Besluit prudentiële regels Wft (Bpr).

3.10 Wat betreft de artikelen 2:10 en 3:15i BW geldt het volgende. In beide artikelen is de verplichting neergelegd om de boeken, bescheiden en andere gegevensdragers waaruit te allen tijde de rechten en verplichtingen van de rechtspersoon kunnen worden gekend, gedurende zeven jaar te bewaren. Naar het oordeel van de commissie zullen de gegevens die de bank uit hoofde van de Wwft verkrijgt, over het algemeen niet nodig zijn om de rechten en verplichtingen van de bank te kunnen kennen. De bank heeft verder ook niet duidelijk gemaakt waarom zij de gegevens over de consument die zij uit hoofde van de Wwft heeft verkregen (en die zij vervolgens heeft opgenomen in haar Gebeurtenissen-administratie) nodig heeft om te voldoen aan de artikelen 2:10 en 3:15i BW.

3.11 Wat betreft artikel 3:17 Wft en artikel 14 lid 5 Bpr geldt het volgende. Artikel 3:17 Wft bevat zelf geen bewaartermijn, maar vormt wel de grondslag voor artikel 14 lid 5 Bpr. Op grond van die laatste bepaling moet een bank zorgen voor “de documentatie en vastlegging met betrekking tot de acceptatie en indeling naar risico van cliënten, de identificatie en verificatie van de gegevens van cliënten en de bewaking van het handelen van cliënten”. Verder is in artikel 14 lid 5 Bpr bepaald dat dergelijke gegevens tot vijf jaar na de dienstverlening of het beëindigen van de relatie worden bewaard. Het zou kunnen dat sommige gegevens die de bank uit hoofde van de Wwft heeft verkregen, ook nodig zijn om te voldoen aan artikel 14 lid 5 Bpr. Toch biedt dit artikel de bank geen uitkomst. De termijn van artikel 14 lid 5 Bpr komt immers zowel qua lengte (vijf jaar) als qua aanvangsmoment (het beëindigen van de relatie) overeen met de termijn van artikel 34a lid 3 Wwft. Artikel 14 lid 5 Bpr vormt dus geen wettelijk voorschrift dat de bank verplicht om de gegevens langer te bewaren dan de Wwft voorschrijft.

[3] Het standpunt van de bank dat zij gegevens in de Gebeurtenissenadministratie *niet mag verwijderen* (omdat zij anders niet zou voldoen aan haar wettelijke verplichtingen) en haar standpunt dat zij gegevens in de interne registers *niet na vijf jaar hoeft te verwijderen* (omdat de registratie ook andere wettelijke doeleinden kan dienen) komen allebei neer op de vraag of er een wettelijke bepaling is die de bank verplicht om de uit hoofde van de Wwft verkregen persoonsgegevens langer dan vijf jaar te bewaren. Daarom zal de commissie beide standpunten gezamenlijk behandelen.

3.12 Kortom: uit de wettelijke voorschriften waarop de bank zich heeft beroepen, volgt niet dat de bank verplicht is om de persoonsgegevens waar het in deze zaak om gaat langer dan vijf jaar te bewaren. Dit betekent dat de hoofdregel van artikel 34a lid 3 Wwft van toepassing is. Met andere woorden: de registratieduur in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR dient in ieder geval te worden verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de zakelijke relatie.

3.13 Er zijn de commissie geen omstandigheden gebleken die maken dat de registratieduur verder moet worden verkort. Voor dat oordeel is van belang dat de consument niet een actueel en prangend persoonlijk belang heeft gesteld bij eerdere verwijdering van de registraties en dat de gevolgen van een vermelding in de interne registers van de bank beperkt zijn omdat deze registraties uitsluitend werken binnen de organisatie van de bank.

3.14 Dit alles leidt tot de slotsom dat de registratieduur verkort moet worden tot vijf jaar.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd de registratieduur van de uit hoofde van de Wwft verkregen persoonsgegevens van de consument in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR verkort tot vijf jaar na het tijdstip van het daadwerkelijk beëindigen van de klantrelatie.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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