Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0984

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. M.C. Bruning, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. J.M. Penders, secretaris)

Datum uitspraak	1 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers waarin de consument is opgenomen

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 digitale hoorzitting op 9 september 2026. Op de hoorzitting was de consument samen met zijn boekhouder, de heer [naam 1] aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. [naam 2], legal counsel en de heer [naam 3], fraudespecialist.

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

De bank is naar aanleiding van fraude bij een hypotheekbemiddelaar een onderzoek gestart naar de hypotheekaanvraag van de consument via die hypotheekbemiddelaar. Volgens de bank blijkt uit dat onderzoek dat de consument in februari 2024 aangepaste jaarcijfers heeft aangeleverd en zich schuldig heeft gemaakt aan hypotheekfraude, in het bijzonder valsheid in geschrift. Om die reden heeft de bank in februari 2025 de bankrelatie en de hypothecaire lening opgezegd en de persoonsgegevens van de consument opgenomen in haar interne en externe registers voor de duur van acht jaar. De consument vordert verwijdering van alle registraties en schade-vergoeding. De consument zegt dat hij niet van de hypotheekfraude of vervalste stukken afwist en ook niet bekend was met de hypotheekbemiddelaar. Hij zou slachtoffer zijn van een later gebleken malafide advieskantoor dat hij heeft ingeschakeld voor de hypotheekbemiddeling. De commissie oordeelt dat de bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument betrokken is bij hypotheekfraude en in ieder geval valsheid in geschrift. De registraties en de registratieduur zijn in dit geval proportioneel en kunnen gehandhaafd blijven. De vorderingen worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 De consument eist verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de Gebeurtenissenadministratie, het Intern verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister, het Extern Verwijzingsregister (EVR) en het register van de Stichting Fraudebestrijding Hypotheken (SFH). De commissie zal eerst oordelen of de bank tot de registraties in de genoemde registers mocht overgaan. Daarna zal zij oordelen over de duur van de registraties.

3.2 Zoals toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak, kunnen de registraties in het Incidentenregister, EVR en SFH grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft. Daarom mogen banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in deze registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan de reden(en). De eisen voor registratie in het Incidentenregister, het EVR en het SFH zijn opgenomen in het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI).[1] In artikel 5.2.1. PIFI zijn de criteria voor opname in het EVR register opgenomen: a) de gedragingen van de persoon vormen een bedreiging voor de financiële belangen van de bank of de continuïteit en/of integriteit van de financiële sector, b) in voldoende mate staat vast dat de betreffende persoon betrokken is bij deze gedragingen en c) het proportionaliteitsbeginsel wordt in acht genomen. Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van strafrechtelijke persoonsgegevens vereist is dat de vastgestelde gedragingen een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoons-gegevens in voldoende mate moeten vaststaan.[2]

3.3 Bij deze beoordeling staat op grond van de feiten vast dat de bank op 1 maart 2024 aan de consument een hypothecaire lening van € 450.000,- en een overbruggingslening van € 200.000,- heeft verstrekt. Tussen partijen staat verder als onbetwist vast dat de bij de hypotheekaanvraag ingediende jaarstukken van de onderneming van de consument en de bij de bank ingediende aangifte inkomstenbelasting over de jaren 2020 tot en met 2022 vervalst zijn.

De externe registraties hoeven niet te worden verwijderd

3.4 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd vanwege de betrokkenheid bij het opzettelijk verstrekken van vervalste jaarcijfers van zijn onderneming bij zijn hypotheekaanvraag. De bank heeft het strafbare feit valsheid in geschrift opgenomen in haar registers en daarmee strafrechtelijke persoonsgegevens verwerkt.

---

[1] Het PIFI 2021 was ten tijde van de registratie van de persoonsgegevens van toepassing.
[2] Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

3.5 De commissie oordeelt dat in voldoende mate vaststaat dat de consument tenminste bewust de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat hij betrokken zou raken bij hypotheekfraude en in ieder geval valsheid in geschrift (zoals bedoeld in artikel 225 lid 2 Wetboek van Strafrecht).

Uit de omstandigheden blijkt voorwaardelijk opzet van de consument

3.6 Om vast te kunnen stellen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) valsheid in geschrift, en om de persoonsgegevens van de consument te mogen registreren, is opzet – al dan niet in voorwaardelijke zin – bij de consument vereist. In dat laatste geval zal de commissie moeten vaststellen of de gedragingen minstens kwalificeren als zodanig risicovol handelen dat sprake is van voorwaardelijk opzet in juridische zin.[3]

3.7 De bank heeft gewezen op diverse omstandigheden die erop duiden dat de consument op de hoogte was van de hypotheekfraude, althans dat de consument de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat hij zich schuldig zou maken aan valsheid in geschrift. De bank heeft gewezen op een patroon van fraude door de hypotheekbemiddelaar. De bank heeft aangegeven dat de hypotheekaanvraag niet is gedaan door het door de consument genoemde adviesbureau, maar door de hypotheekbemiddelaar.

3.8 De consument heeft verklaard dat hij voor zijn bestaande koophuis een hypothecaire lening had bij een vriend. Voor zijn nieuwe koophuis wilde hij via een bank een hypothecaire lening verkrijgen. Hij heeft een adviesbureau ingeschakeld voor het verkrijgen van een hypothecaire lening. De consument stelt dat hij niet bekend was met de hypotheekbemiddelaar en geen wetenschap had van onjuiste stukken in zijn hypotheekaanvraag. De consument heeft verklaard dat hij de juiste stukken van zijn boekhouder heeft ontvangen en heeft doorgestuurd aan het adviesbureau. Hij heeft de ingediende stukken niet gezien en zelf geen stukken ingediend. Hij is niet bekend met het boekhoudkantoor dat de vervalste jaarstukken van zijn onderneming heeft opgemaakt. Hij heeft de hypotheekofferte niet gecontroleerd, maar ongezien getekend. Het op de eerste pagina van de hypotheekofferte vermelde gemiddelde jaarinkomen van € 114.303,- heeft hij daarom niet gezien. Ook de notariële afrekening heeft hij niet gezien of gelezen. Over de verhouding tussen zijn netto inkomen en de hypothecaire lasten heeft de consument tijdens de mondelinge behandeling verklaard dat hij samenwoont en dat zijn vriendin ook aan de hypothecaire lasten meebetaalt. De consument heeft gesteld dat hij slachtoffer is geworden van het handelen van het adviesbureau. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling bevestigd dat hij aan het adviesbureau € 6.500,- heeft betaald en via de notariële afrekening € 7.950,- aan de hypotheekbemiddelaar. Hij heeft die afrekening niet gecontroleerd en was zich er niet van bewust dat hij ook aan de hypotheekbemiddelaar had betaald.

[3] GC Kifid 2026, 0552, r.o. 3.5 te raadplegen op www.kifid.nl

Over de hoogte van de bemiddelingskosten van het advieskantoor heeft de consument tijdens de mondelinge behandeling verklaard dat hij niet wist wat normaal was en toch € 200.000,- overwaarde van de verkoop van zijn oude woning zou ontvangen.

3.9 De commissie overweegt het volgende. Of in een concreet geval sprake is van voorwaardelijk opzet hangt af van de feiten en omstandigheden van het geval, waarbij de aard van de gedragingen en de omstandigheden waaronder deze zijn verricht van belang zijn. Bepaalde gedragingen kunnen naar hun uiterlijke verschijningsvorm worden aangemerkt als zozeer gericht op een bepaald gevolg dat het, behoudens contra-indicaties, niet anders kan zijn dan dat de betrokkene de aanmerkelijke kans op het betreffende gevolg heeft aanvaard. Hoewel de consument stelt geen betrokkenheid bij een strafbaar feit of (voorwaardelijk) opzet te hebben gehad, laten de uiterlijke verschijningsvormen naar het oordeel van de commissie iets anders zien.

3.10 De commissie stelt vast dat het gemiddelde jaarinkomen van de consument over de jaren 2020 tot en met 2022 in werkelijkheid € 28.040,- was. Het gemiddelde jaarinkomen over die periode was op basis van de vervalste jaarstukken bij de hypotheekaanvraag € 114.303,-. Daar is tussen partijen geen discussie over.

3.11 De consument heeft bij de belastingdienst in ieder geval over de jaren 2020 tot en met 2022 aangifte inkomstenbelasting gedaan. De consument heeft kunnen beschikken over deze aangiften ten tijde van de hypotheekaanvraag in 2024. De consument wist dus van zijn werkelijke jaarinkomen. Los daarvan had de consument van zijn eigen inkomenssituatie moeten weten. De commissie oordeelt dat de consument had moeten weten dat hij met zijn inkomen, een werkelijk gemiddeld netto jaarinkomen van € 28.040,-, geen hypothecaire lening van € 450.000,- op een reguliere wijze zou kunnen verkrijgen. De vertegenwoordiger van de consument heeft tijdens de mondelinge behandeling ook bevestigd dat met een gemiddeld jaarinkomen van € 28.040,- de hypothecaire lening niet zou zijn verkregen.

3.12 Naar het oordeel van de commissie moet de consument hebben geweten dat het voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag van belang was dat de bank zou beschikken over de juiste inkomensgegevens en dat hij die inkomensgegevens in de door hem aan te leveren stukken moest controleren. Door de inkomensgegevens niet te controleren heeft de consument de aanmerkelijke kans aanvaard dat hij onjuiste informatie over zijn inkomen verstrekte.

3.13 Daarbij heeft de consument bij de ondertekening van de hypotheekofferte op 8 februari 2024 verklaard dat de door of namens hem aangeleverde gegevens juist zijn. Op de laatste pagina van de offerte stond vermeld:

> *'Ik verklaar dat de door mij of namens mij aangeleverde gegevens juist zijn en dat ik geen informatie heb achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van deze hypotheek.'*

3.14 Daarnaast heeft de consument op de eerste pagina van de hypotheekofferte de vermelding van het gemiddelde jaarinkomen van € 114.303,- kunnen zien. Hij had kunnen zien en moeten weten dat het vermelde inkomen niet juist was. Het verschil met het werkelijke gemiddelde jaarinkomen is met € 86.263,- erg groot. De consument heeft gesteld dat hij de hypotheek-offerte niet heeft gelezen. Het is zijn verantwoordelijkheid om de inhoud van de gehele offerte tot zich te nemen. De consument heeft schriftelijk verklaard dat hij de gehele offerte heeft gelezen en begrepen. Op de laatste pagina (tevens handtekeningpagina) van de offerte stond namelijk:

> *'Ik verklaar dat ik dit hele document en de toepasselijke voorwaarden heb gelezen en begrepen en akkoord ga met de inhoud daarvan.'*

De bank mocht ervan uitgaan dat de financiële informatie die de consument bij de hypotheek-aanvraag bij haar had aangeleverd, volledig was en op waarheid berustte. Dit valt naar het oordeel van de commissie te herleiden tot een fundamentele eis in het maatschappelijk verkeer.[4]

3.15 Verder overweegt de commissie dat ook de maandlast van de hypothecaire lening van € 2.304,- ten opzichte van het gemiddelde netto maandinkomen van € 2.336,- over de periode 2020 tot en met 2022 onevenredig hoog was. De consument wist, althans had moeten weten dat een bank op basis van zijn werkelijke inkomen de hypothecaire lening met een dergelijke financiële maandlast niet zou verstrekken. Immers, de kans was groot dat de consument op basis van zijn maandelijkse inkomen de hypotheeklasten niet zou kunnen betalen.

3.16 De verklaring van de consument tijdens de mondelinge behandeling dat hij een vriendin heeft maakt dit oordeel niet anders. In de hypotheekofferte is vermeld dat de consument alleenstaand was. Hij was de enige kredietnemer op wie de bank de hypothecaire schuld kan verhalen. De bank zou op grond van zijn werkelijke inkomenssituatie de hypothecaire lening niet hebben verstrekt.

3.17 De commissie acht het niet aannemelijk dat de betrokken dienstverleners, althans een van hen heeft of hebben gehandeld zonder medeweten van de consument. De consument is immers de afnemer van de hypothecaire lening en had het meeste belang bij de aangepaste jaarcijfers en het verkrijgen van een hypothecaire lening voor de koop van een huis. De consument heeft het adviesbureau en de hypotheekbemiddelaar betaald. Daaruit trekt de commissie de conclusie dat deze partijen werkzaamheden voor de consument hebben verricht.

3.18 Ook de verklaring van de consument dat hij tijdens de hypotheekaanvraag niet met de hypotheekbemiddelaar bekend was komt niet overeen met zijn verklaring dat hij een factuur van € 7.950,- voor hypotheekbemiddeling aan diezelfde hypotheekbemiddelaar heeft betaald.

---

[4] GC Kifid nrs. 2020-148, 2020-944, 2021-0472 en 2023-0539.

Dit moet hem, zeker gezien zijn netto maandinkomen en de eerdere factuur aan het adviesbureau van € 6.500,- zijn opgevallen. Naar het oordeel van de commissie zijn de totale bemiddelingskosten van € 14.453,- exorbitant hoog voor louter bemiddeling bij een hypotheekaanvraag. De consument had moeten weten dat de bemiddelingskosten niet passend waren bij een reguliere hypotheekaanvraag. Ook de verklaring van de consument voor het aanvaarden van de hoge bemiddelingskosten: – zijnde dat hij toch € 200.000,- aan overwaarde had – is allerminst overtuigend. De consument miskent de omstandigheid dat met die overwaarde de overbruggingslening van € 200.000,- moest worden ingelost.

3.19 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat de consument geen moeite heeft gedaan om de kennelijk bij de hypotheekfraude betrokken dienstverleners aan te spreken, van hen een verklaring voor de gebeurtenissen te eisen of tegen hen aangifte te doen. Volgens de consument heeft hij bij het adviesbureau niemand kunnen bereiken en is een klacht toch al te laat. Deze nonchalante houding van de consument is moeilijk te rijmen met zijn standpunt dat hij slachtoffer is geworden van deze dienstverlener(s).

3.20 Met het bovenstaande is voor de commissie voldoende vast komen te staan dat de consument opzettelijk gebruik heeft gemaakt van een vervalst geschrift om dit als echt en onvervalst te gebruiken. Daarmee staat in voldoende mate vast dat er een zwaardere verdenking is dan een redelijk vermoeden van schuld dat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan valsheid in geschrift.

3.21 De betrokkenheid van de consument bij valsheid in geschrift bij een hypotheekaanvraag is een bedreiging van de integriteit van de bank en de financiële sector. Ook de financiële belangen van de bank en de continuïteit van het financiële systeem kunnen door fraude worden bedreigd. De bank loopt immers bij een geslaagde hypotheekfraude een risico van verhaal bij haar vordering op grond van de hypothecaire geldlening. Met het bovenstaande oordeel van de commissie staat vast dat de externe registraties voldoen aan de vereisten zoals gesteld in artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI.

De EVR en SFH registraties zijn proportioneel

3.22 De consument stelt dat hij door de EVR en/of SFH registratie (in de toekomst) geraakt wordt bij de aanvraag van een zakelijke bankrekening voor een nieuwe onderneming of het kopen van vastgoed.

3.23 Hoewel de commissie begrijpt dat de externe registraties mogelijk verstrekkende gevolgen kunnen hebben voor de consument vindt zij de registraties proportioneel. Het plegen van valsheid in geschrift is een ernstig vergrijp. De betrokkenheid van de consument bij hypotheekfraude is komen vast te staan. De financiële sector heeft er een groot belang bij om gewaarschuwd te worden dat er in het verleden iets met de consument aan de hand is geweest op het gebied van fraude.

De commissie acht het belang van de bank en de financiële sector bij handhaving van de externe registraties zwaarwegender dan het belang van de consument om ongehinderd deel te nemen aan het financiële verkeer. Daarmee voldoen de externe registraties aan de eis van proportionaliteit en dus aan de voorwaarde van artikel 5.2.1 onder c van het PIFI.

De duur van de EVR en SFH registraties is proportioneel

3.24 Voorts ziet de commissie geen reden om de registratieduur van acht jaar als disproportioneel te beoordelen. De ernst van het vergrijp, de (mogelijke) gevolgen van hypotheekfraude voor een bank, de financiële sector en de maatschappij in zijn geheel is op zich een voldoende rechtvaardiging voor de duur. Daarbij heeft de consument de betrokkenheid bij hypotheekfraude ontkend en geen blijk gegeven de ernst van zijn handelen in te zien.

3.25 De consument heeft verklaard dat hij de door de bank opgeëiste hypothecaire lening volledig heeft afgelost. Hij heeft een hypothecaire lening bij een vriend kunnen sluiten. Die rente zou volgens de consument bovendien aanzienlijk lager zijn dan de marktrente. Volgens de commissie is daarmee niet te verwachten dat de consument op korte termijn een nieuwe hypothecaire lening bij een bank zal aanvragen.

3.26 Voorts geeft de consument aan dat hij in de toekomst door de externe registraties zal worden belemmerd bij het openen van een zakelijke bankrekening voor een nieuw bedrijf of het verkrijgen van een hypothecaire lening voor het kopen van vastgoed. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling verklaard dat hij op dit moment geen daadwerkelijke en concrete plannen heeft voor het opzetten van een nieuw bedrijf of het kopen van vastgoed. De gestelde belangen zijn niet concreet en urgent en daarmee onvoldoende voor inkorting van de registratieduur.

3.27 Daarnaast heeft de bank onbetwist gesteld dat de consument beschikt over meerdere particuliere en zakelijke bankrekeningen bij ten minste twee andere Nederlandse banken. Hij kan dus deelnemen aan het betalingsverkeer.

De registraties voldoen aan de eisen van subsidiariteit

3.28 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 registraties is dat andere banken kunnen 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 en het SFH.

Ook de overige registraties hoeven niet te worden verwijderd of ingekort

3.29 De vordering voor verwijdering van de persoonsgegevens in het Incidentenregister wordt eveneens afgewezen. Het EVR is namelijk gekoppeld aan het Incidentenregiter (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang de registratie in het EVR voor de duur van acht jaar passend is, de registratie ook in het Incidentenregister blijft staan.

3.30 Ditzelfde geldt voor de interne registraties. Dat de registraties in de externe registers in stand mogen blijven betekent dat er ook voldoende reden is om de registraties in de Gebeurtenissen-administratie en het IVR, in stand te laten.[5]

De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen

3.31 De commissie wijst de vordering tot schadevergoeding af. De registraties door de bank zijn niet onrechtmatig. De door de consument aangevoerde (advocaat)kosten in verband met het verzoek tot verwijdering van de registraties zijn het gevolg van zijn eigen (onrechtmatig) handelen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/.

[5] Artikel 33 lid 2 aanhef en onder b Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Uitleg van de registers waarin de consument is opgenomen.

Externe registraties
Incidentenregister

Wat staat er in het Incidentenregister?
Elke bank die bij het PIFI[6] 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.

Extern verwijzingsregister (EVR) en Stichting fraudebestrijding hypotheken (SFH)

Wat staat er in het EVR of SFH?
Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Het EVR register is een gezamenlijk waarschuwingsregister van banken in Nederland om fraude te bestrijden. Het SFH register is een gezamenlijk waarschuwingsregister van hypotheekaanbieders.

Gebruikers van het EVR of SFH kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR of SFH voorkomt ('hit / no-hit' systeem). Alle banken die bij het PIFI zijn aangesloten hebben toegang tot het EVR. Alle hypotheekaanbieders die bij het PIFI zijn aangesloten hebben toegang tot het SFH. De toegang is voorbehouden aan medewerkers van veiligheidszaken. Andere aangesloten banken of hypotheekaanbieders kunnen door de EVR respectievelijk SFH achterhalen of er over een persoon een melding is opgenomen in het Incidentenregister van een bank of hypotheekverstrekker. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij de afdeling veiligheidszaken van die financiële instelling.

Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?
Het gaat om een waarschuwingssysteem: de registratie in het EVR of SFH zorgt ervoor dat andere banken of hypotheekaanbieders kunnen nagaan of een (potentiële) klant eerder bij een financiële instelling heeft gefraudeerd en daardoor mogelijk een dreiging voor de bank of hypotheekaanbieder vormt. De bank of hypotheekverstrekker kan deze omstandigheden dan meewegen in de beslissing om aan die persoon een financiële dienst, al dan niet onder voorwaarden, te verstrekken. Het gevolg van de EVR of SFH registratie kan evenwel zijn dat niet alleen de registrerende bank of hypotheekaanbieder, maar ook andere banken of hypotheekaanbieders hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

---

[6] PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI 2021 is te vinden op: https://www.nvb.nl/publicaties onder het kopje protocol.

Interne registraties

Wat is 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. 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.

Wat is de juridische grondslag voor verwerking persoonsgegevens?
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.

Wat is een proportionaliteitafweging?
De bank moet zowel ten aanzien van de registratie als ten aanzien van de duur van de registratie een afweging maken van de belangen. 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.