Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0672

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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; 2) de aanvullende stukken van de consument van 27 januari 2025 en 15 januari 2026 en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1], juridisch adviseur, die niet is opgetreden als gemachtigde van de consument. Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 2], medewerker veiligheidszaken. De bank werd vertegenwoordigd door mr. A. Bijnevelt, advocaat te Eindhoven.

1.3 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 per 2 juni 2025 geregistreerd in het Intern Verwijzingsregister (IVR) voor de duur van vier jaar omdat de bank de consument verdenkt van betrokkenheid bij (factuur)fraude. Een klant van de bank heeft op 2 juni 2025 een bedrag van € 2.000,- op de betaalrekening van de consument (bij een andere bank) overgemaakt, in plaats van op de betaalrekening van de juridisch adviseur van de klant (hierna: de juridisch adviseur). Deze juridisch adviseur is ook (de besloten vennootschap van) de juridisch adviseur van de consument. Volgens de bank is haar klant slachtoffer geworden van factuur-fraude. De bank heeft de consument op 11 augustus 2025 verzocht om dit bedrag aan het slachtoffer over te maken. De consument heeft dit pas na enkele maanden, op 18 november 2025, gedaan. De consument ontkent dat zij betrokken is bij enige fraude en zij vordert dat de bank haar gegevens uit het IVR verwijdert. De commissie oordeelt dat de bank de registratie niet hoeft te verwijderen en wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De consument vordert verwijdering van de registratie in het IVR, en subsidiair verkorting van de registratieduur.

IVR en de Gebeurtenissenadministratie

3.2 De bank heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in het IVR. Omdat het IVR is gekoppeld aan de (interne) Gebeurtenissenadministratie van de bank betekent opname van de gegevens in het Intern Verwijzingsregister dat de gegevens ook in de Gebeurtenissen-administratie zijn opgenomen. De commissie gaat er daarom van uit dat de consument met haar vordering tot verwijdering van haar persoonsgegevens uit het IVR ook de verwijdering van deze gegevens uit de Gebeurtenissenadministratie bedoelt. De persoonsgegevens in de interne registers worden hierna aangeduid als de registraties.

De registraties hoeven niet te worden verwijderd

3.3 De commissie oordeelt dat de bank de persoonsgegevens van de consument niet hoeft te verwijderen uit het IVR en de Gebeurtenissenadministratie omdat de registraties voldoen aan de wettelijke eisen, de maatstaf van de Hoge Raad en aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit.

De registratie is rechtmatig

3.4 Op de verwerking van de persoonsgegevens van de consument in de interne registers zijn de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG) van toepassing. Dit houdt onder meer in dat de verwerking van de persoonsgegevens rechtmatig moet zijn.[1] Voor zover de bank strafrechtelijke persoonsgegevens heeft verwerkt, geldt dat dit zij dit ten eigen behoeve mag doen ter beoordeling van een verzoek van de consument om een beslissing over haar te nemen of aan haar een prestatie te leveren, of ter bescherming van haar belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die tegen de bank zijn of naar verwachting zullen worden gepleegd.[2]

3.5 De registratie is rechtmatig omdat de bank een gerechtvaardigd belang heeft bij de registratie.[3] Er is namelijk sprake van een ernstige gebeurtenis die mogelijk effect heeft op de veiligheid en/of integriteit van de bank. Door de registratie kan de bank de veiligheid en integriteit van haar eigen organisatie waarborgen, door te bepalen of zij een overeenkomst met de consument wil aangaan of niet.

---

[1] Zie artikel 5 lid 1 aanhef en onder a AVG.
[2] Zie artikel 33 lid 2 Uitvoeringswet AVG.
[3] Zie artikel 6 lid 1 aanhef en onder f AVG.

De bank mag strafrechtelijke persoonsgegevens verwerken

De registratie is in overeenstemming met de UAVG

3.6 De bank heeft geregistreerd dat zij denkt dat de consument betrokken is geweest bij fraude, te weten het ontvangen van een frauduleuze overboeking op haar betaalrekening. Hoewel 'fraude' niet als zodanig als een strafbaar feit is genoemd in het Wetboek van Strafrecht, verwijst het wel naar strafbare feiten. De bank heeft dus strafrechtelijke gegevens verwerkt. De commissie oordeelt dat de bank dit ten eigen behoeve heeft gedaan ter beoordeling van een (toekomstig) verzoek van de consument om aan haar een prestatie te leveren.

Er is sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld

3.7 Daarnaast voldoen de registraties aan de door de Hoge Raad geformuleerde maatstaf voor de registratie van strafrechtelijke persoonsgegevens. De vastgestelde gedragingen leveren namelijk een 'zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld' aan (betrokkenheid bij) fraude op, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate vaststaan.[4]

3.8 Het staat voor de commissie voldoende vast dat sprake is geweest van factuurfraude. Dat sprake is van factuurfraude volgt uit de volgende feiten. Het slachtoffer heeft in zijn aangifte bij de politie verklaard dat hij op een betaallink heeft geklikt in een e-mail van de juridisch adviseur, waarmee hij een bedrag heeft overgemaakt op de rekening van de consument. Partijen zijn het erover eens dat dat bedrag niet voor de consument was bestemd. Het slachtoffer heeft de juridisch adviseur daarna alsnog moeten betalen. De consument heeft de fraude wel in algemene zin betwist en zij heeft aangevoerd dat de juridisch adviseur haar bankrekening-nummer niet in een e-mail heeft opgenomen, maar zij heeft geen stukken ingebracht die de verklaring van het slachtoffer kunnen ontkrachten, zoals bijvoorbeeld de betreffende e-mail met betaallink die aan het slachtoffer is gezonden. Dit terwijl zij wel in nauw contact staat met de juridisch adviseur en deze ook met haar is meegekomen naar de zitting. De commissie gaat er daarmee van uit dat de consument deze e-mail wel had kunnen overleggen. De juridisch adviseur heeft op de zitting de fraude ontkend en heeft verklaard dat een kwaadwillende medewerker/stagiair mogelijk zonder zijn toestemming opdrachtbevestigingen heeft gestuurd naar klanten met daarin het rekeningnummer van (onder andere) de consument, dat bij de juridisch adviseur bekend is omdat de consument daar ook klant was. De commissie komt deze verklaring, die niet is ondersteund door enig bewijs zoals een proces-verbaal van aangifte bij de politie, niet aannemelijk voor.

---

[4] Artikel 10 UAVG en HR 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 en Hof Arnhem-Leeuwarden 7 november 2014, ECLI:NL:GHARL:2014:8710. Opname van strafrechtelijke gegevens is alleen rechtmatig als in voldoende mate feiten vaststaan die een strafbaar feit vormen. 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 kunnen dragen.

Daarbij komt dat de consument eerder in de procedure een gedeeltelijke, ongedateerde e-mail van de juridisch adviseur heeft overgelegd waarin deze juist verklaart dat het rekeningnummer van de consument niet aan derden is verstrekt en niet in enig verzonden document is opgenomen. Deze verklaringen spreken elkaar tegen en overtuigen daarom beide niet. En ook als sprake zou zijn van een kwaadwillende medewerker van de juridisch adviseur, dan ontkracht dit het oordeel niet dat sprake is van factuurfraude. Verder heeft de consument geen enkele verklaring gegeven waarom het slachtoffer een bedrag op juist haar rekening zou hebben overgemaakt. De consument heeft niet gesteld of aannemelijk gemaakt dat sprake is geweest van een vergissing van het slachtoffer, bijvoorbeeld omdat het bankrekeningnummer van de juridisch adviseur lijkt op haar bankrekeningnummer. Uit de stukken blijkt overigens ook dat dit niet het geval is.

3.9 Vaststaat dat de betaalrekening van de consument bij de fraude is betrokken, waarmee de consument ook bij de fraude is betrokken. Om vast te kunnen stellen dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan (betrokkenheid bij) fraude, en om strafrechtelijke persoonsgegevens van de consument te mogen registreren, is opzet – al dan niet in voorwaardelijke zin – bij de consument vereist. Nu de consument betwist dat zij opzet heeft gehad om fraude te plegen, zal de commissie moeten vaststellen of hiervan sprake is, en wel in die zin of de gedragingen minstens kwalificeren als zodanig risicovol handelen dat sprake is van voorwaardelijk opzet in juridische zin.

3.10 Of in een concreet geval sprake is van voorwaardelijke 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 opzet te hebben gehad, laten de uiterlijke verschijningsvormen naar het oordeel van de commissie iets anders zien.

3.11 Dat de consument betrokken is geweest bij deze fraude en dat sprake is van (voorwaardelijk) opzet om fraude te plegen, blijkt uit het volgende. Vaststaat dat het de betaalrekening van de consument is geweest die is gebruikt voor de fraude. Hoewel de consument iedere betrokkenheid bij de fraude heeft ontkend en heeft verklaard dat zij nooit door een derde is benaderd over dit bedrag, is de fraude zinloos als de fraudeur niet over het geld kan beschikken. Daarnaast kent de consument de juridisch adviseur, namens wie de e-mail naar het slachtoffer is gestuurd, goed en was zij daar klant. Dat de fraudeur daarom willekeurig het rekeningnummer van de consument heeft gebruikt, is niet aannemelijk. Het feit dat het rekeningnummer van de consument is gebruikt en dat er een relatie bestaat tussen de consument en de juridisch adviseur levert een vermoeden op dat de consument op enige wijze bij de fraude betrokken is geweest. Dit vermoeden wordt versterkt doordat de consument het betreffende bedrag direct heeft overgeboekt naar haar zakelijke rekening.

De reden die zij hiervoor heeft gegeven, dat zij dit bedrag wilde veiligstellen met het oog op voor automatische incasso's, acht de commissie niet overtuigend. Daarnaast heeft zij gedurende enkele maanden geweigerd om het bedrag op verzoek van de bank terug over te maken aan het slachtoffer. Weliswaar voert de consument aan dat zij direct de politie heeft gebeld en dat zij van de politie het advies heeft gekregen om de gelden niet terug te boeken. En dat zij eerst een advocaat heeft geraadpleegd voordat zij het geld heeft teruggestort. Maar zij heeft deze stellingen niet onderbouwd door bijvoorbeeld telefoongegevens of e-mails met de politie en/of de advocaat. En het komt de commissie niet logisch voor dat de consument, ook al zou de politie in eerste instantie een dergelijk advies hebben gegeven, het geld niet op later verzoek van de bank heeft teruggestort. Dit verzoek was namelijk afkomstig van de bank, een legitieme partij, en niet van het slachtoffer zelf of een andere derde. Ook is de terugbetaling uiteindelijk uitgevoerd van weer een andere rekening dan de betaalrekening of de zakelijke rekening. Deze combinatie van feiten levert een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden aan schuld op dat de consument betrokken is geweest bij de fraude en (voorwaardelijk) opzet heeft gehad om de fraude te plegen.

De registratie voldoet aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit

3.12 De registratie moet vervolgens ook voldoen aan de eisen van subsidiariteit en proportionaliteit.[5] De commissie oordeelt dat hiervan sprake is. De registratie voldoet aan de eisen van subsidiariteit omdat het doel, het waarborgen van de veiligheid en integriteit van haar eigen organisatie, door de bank niet op een minder ingrijpende manier worden bereikt. De registratie is daarnaast proportioneel omdat de consument zich schuldig heeft gemaakt aan (betrokkenheid bij) (factuur)fraude. Dit is een ernstig vergrijp.

De duur van de registraties hoeft niet te worden verkort

3.13 De consument heeft ook gevorderd de duur van de registratie te verkorten. De commissie oordeelt dat de duur van de registraties niet hoeft te worden verkort omdat de registratieduur van vier jaar proportioneel is. Bij het beoordelen van de proportionaliteit van de registratieduur dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt. Uiteindelijk gaat het om het wegen van de gevolgen die de registraties voor de consument hebben ten opzichte van het belang van de bank om gewaarschuwd te worden voor en beschermd te worden tegen dergelijk strafbaar handelen. Enerzijds weegt in het voordeel van de consument mee dat zij het bedrag heeft overgemaakt naar het slachtoffer. De bank heeft hier bij het bepalen van de registratieduur ook rekening mee gehouden. Anderzijds gaat het om een ernstig vergrijp wat voor een lange registratieduur pleit. Van belang is ook dat de registraties zuiver intern zijn en de consument niet belemmeren om met een andere financiële instelling dan de bank een relatie aan te gaan of te behouden. Verder is niet gebleken dat de consument op dit moment behoefte heeft aan specifieke diensten van de bank en dat deze behoefte noodzakelijk of urgent is of dat zij hierin niet op een andere manier kan voorzien.

[5] Zie artikel 5 lid 1 onder e AVG.

De enkele wens om in de toekomst mogelijk gebruik te willen maken van de diensten van de bank, legt te weinig gewicht in de schaal.

Geen schadevergoeding

3.14 De consument vordert ook een immateriële schadevergoeding van de bank van € 750,-, plus wettelijke rente vanaf 18 juli 2025. Omdat de commissie oordeelt dat de bank de registraties niet hoeft te verwijderen of te verkorten, wijst zij de vordering van de consument tot vergoeding van immateriële schade ook af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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/. 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 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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5

1. *Persoonsgegevens moeten:*
   a) *Worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is ("rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie");*

Artikel 6

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

Uitvoeringswet Algemene Verordening Gegevensbescherming (UAVG)

Artikel 33. Overige uitzonderingsgronden inzake gegevens van strafrechtelijke aard

2 *Persoonsgegevens van strafrechtelijke aard mogen worden verwerkt door de verwerkingsverantwoordelijke die deze gegevens ten eigen behoeve verwerkt:*

a. *ter beoordeling van een verzoek van betrokkene om een beslissing over hem te nemen of aan hem een prestatie te leveren; of*

b. *ter bescherming van zijn belangen, voor zover het gaat om strafbare feiten die zijn of op grond van feiten en omstandigheden naar verwachting zullen worden gepleegd jegens hem of jegens personen die in zijn dienst zijn.*