

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0413

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. M. Bruning, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	1 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 afgewezen
Bijlage	Uitleg over de registers

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op dinsdag 14 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. A. Bijnevelt (advocaat), mevrouw [naam medewerker 1] (medewerker bank) en mevrouw [naam medewerker 2] (medewerker bank).
- 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 opgenomen in het Intern Verwijzingsregister (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 registratie is dat de consument bij een kredietaanvraag bij de bank een vervalst bankafschrift had aangeleverd. De consument is het niet eens met de registratie en vordert verwijdering van de registratie in zowel de interne als externe registers. Hij betwist dat hij het bankafschrift bewust heeft aangepast. De commissie gaat daar niet in mee. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR

- 3.1 Zoals is toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak, kunnen de registraties in het EVR en het Incidentenregister 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 die reden(en).¹ De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het *Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI)*.² Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.³

De bank mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR

- 3.2 In deze zaak staat het volgende vast. Op 26 maart 2025 heeft de consument een kredietaanvraag gedaan bij de bank voor een persoonlijke lening van € 39.000,-. In dat kader heeft hij op 27 maart 2025 een bankafschrift van Knab aangeleverd dat niet overeenkomt met het echte bankafschrift. Op het aangeleverde bankafschrift zijn namelijk enkele witregels (een regel zonder een transactie) te zien die niet op het echte bankafschrift voorkomen. Met andere woorden: enkele transacties ontbreken op het bankafschrift dat de consument had aangeleverd. In de klachtprocedure heeft de bank hierover aangegeven dat dit juist transacties waren die van invloed zijn op de kredietverstrekking. Verder is in de documenteigenschappen van het door de consument aangeleverde bankafschrift te zien dat dit document op 27 maart 2025 om 11:00:11 uur gemaakt is en diezelfde dag om 11:19:02 uur gewijzigd is (bij een document dat niet is aangepast, is daarentegen geen wijzigingsdatum zichtbaar of is deze gelijk aan de aanmaakdatum).
- 3.3 De consument betwist dat hij het bankafschrift bewust heeft aangepast. Hij geeft aan dat het niet lukte om het bankafschrift als pdf-bestand te downloaden. Daarom heeft hij het bankafschrift eerst als excel-bestand gedownload en vervolgens omgezet naar een pdf-bestand. De consument vermoedt dat daardoor enkele regels zijn versprongen of weggevallen.
- 3.4 De commissie vindt deze verklaring niet geloofwaardig.

¹ Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (rechtsoverweging 4.3) en GC Kifid nr. 2017-717 (overweging 4.2).

² Op het moment van de registratie (14 april 2025) was het PIFI 2021 van kracht. De commissie zal daarom van deze versie van het PIFI uitgaan.

³ Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (rechtsoverweging 4.4).

Het is weliswaar mogelijk om een excel-bestand om te zetten naar een pdf-bestand, maar daarbij krijgt het omgezette bestand niet opeens de lay-out en opmaak van een bankafschrift (met naam, logo, stijl, etc. van Knab). Het door de consument aangeleverde bankafschrift heeft daarentegen wel de lay-out en opmaak van een origineel bankafschrift van Knab. Verder is het opmerkelijk dat de consument, toen de bank op 28 maart 2025 telefonisch contact met hem opnam en vragen stelde over de witregels in het aangeleverde bankafschrift, niet meteen als mogelijke verklaring aangaf dat hij het bankafschrift eerst als excel-bestand had gedownload en vervolgens had omgezet naar een pdf-bestand. In dat telefoongesprek gaf de consument daarentegen aan dat hij het bankafschrift als pdf-bestand had gedownload en direct naar de bank had gestuurd. Dit staat dus haaks op zijn latere verklaring. Deze wisselende verklaringen maken het verhaal van de consument ongeloofwaardig.

- 3.5 Kortom: de consument heeft een aangepast bankafschrift aangeleverd en zijn verklaring waarom hij het bankafschrift niet bewust zou hebben aangepast, is ongeloofwaardig. Naar het oordeel van de commissie is hiermee in voldoende mate komen vast te staan dat de consument het bankafschrift bewust heeft aangepast om zo de bank te bewegen hem 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).⁴

De registratie(duur) is niet disproportioneel

- 3.6 In artikel 5.2.1 onder c 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 dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.
- 3.7 De commissie stelt voorop dat het plegen van valsheid in geschrift en (poging tot) oplichting ernstige vergrijpen zijn. De bank mocht ervan uitgaan dat de consument de informatie die hij ten behoeve van de kredietaanvraag bij haar had aangeleverd volledig was en op waarheid berustte en in ieder geval niet gemanipuleerd was. 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 geen concreet belang (aangevoerd) bij verwijdering van de registratie. Verder weegt de commissie mee dat de consument geen spijt heeft betuigd en ook geen openheid van zaken heeft gegeven.

⁴ 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.

Sterker nog, tijdens de klachtprocedure bleef de consument vasthouden aan zijn ongeloofwaardige verklaring voor het aangepaste bankafschrift en voegde daar nog een andere ongeloofwaardige verklaring aan toe, namelijk dat de aanpassingen zijn ontstaan bij het uploaden van het bankafschrift in de portal van de bank.

- 3.8 Dit alles maakt dat de commissie de registratieduur van acht jaar passend en proportioneel vindt.

Ook de registratie in het Incidentenregister kan blijven staan

- 3.9 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

Datzelfde geldt voor de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR

- 3.10 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 de bank en de groep financiële ondernemingen waarvan de bank deel uitmaakt. Hiervóór is vastgesteld dat de bank de persoonsgegevens van de consument in het EVR mocht opnemen omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden als het gaat om fraude. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, voldoende om de registraties en de duur daarvan in de interne registers te handhaven.

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/. 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

Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen

Incidentenregister

Wat staat er in het Incidentenregister?

Elke bank die bij het PIFI⁵ 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.

Wie heeft toegang tot het Incidentenregister van Rabobank?

Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van Rabobank 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.

Extern Verwijzingsregister (EVR)

Wat staat er in het EVR?

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Gebruikers van het EVR kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR voorkomt ('hit / no-hit' systeem).

Wie heeft toegang tot het EVR?

Alle banken die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van Rabobank. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij Rabobank. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide banken.

Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?

Het gaat om een waarschuwingssysteem: de registratie in het EVR zorgt ervoor dat andere banken kunnen nagaan of een (potentiële) klant eerder bij een financiële instelling heeft gefraudeerd en daardoor mogelijk een dreiging voor de bank vormt. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen Rabobank, maar ook andere banken hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.

⁵ PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI is te vinden op: <https://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/protocol-incidenten-waarschuwingssysteem-financiele-instellingen-pifi/>.