

Ervaringen van klanten met de digitale ID-check bij ASN Bank

Dit document bevat ervaringen van mensen die naar aanleiding van mijn Facebookbericht hun verhaal met mij deelden.

Ik deel deze voorbeelden omdat ze laten zien dat de digitale ID-check in de praktijk verschillend kan uitpakken.

Alle tekstfragmenten zijn, met toestemming, **letterlijk** overgenomen uit de berichten die klanten zelf deelden.

2. Klantverhalen (exacte weergave)

Klant A – Klantervaring A – Dwingende toon & later vrijstelling

Bron: Facebookbericht

En ben maar eens gaan bellen...

Het was nu eenmaal zo, voor mijn eigen veiligheid 🙄. Het meisje zei ook nog dat ze dan mijn app gaan blokkeren als ik niet meewerk en daarna mijn bank en kan ik niet meer bij mijn geld. Woow!

Ze heeft opgehangen nadat ik zei dat ik niet begreep waarom ze deze praktijken diende.

Volgende dag weer gebeld en kreeg ik een man....opnieuw in gesprek, hij begreep me...

Heeft uiteindelijk iets gefixt in mijn gegevens en alle herinneringen van de ID check uit mijn berichtenbox gehaald en het uitgezet.

Dus al met al, verlost en geen gedoe meer.

Voelt verder indringend en dwingend, en ook het idee dat zoveel mensen bij je gegevens kunnen en op afstand berichten verwijderen.

En maar denken dat je een privé rekening hebt... 🙄

Velen kijken mee....hebben allen inzage.

En dan betaal je elke maand voor je pasje en gebruik van verplicht gebruik maken van een rekeningnummer....

Interesting!

Klant B – “Op hol geslagen automatische reactie” + officiële vrijstelling per e-mail

Bron: Telegrambericht

“Wij hebben ook ASN. En dezelfde dreigende mails. De bank gebeld en ze hebben ons verzekerd dat dit een ‘op hol geslagen automatische reactie’ is en wij dit niet hoeven. Er is ook een bevestigende mail van gestuurd (hebben we om gevraagd en ook gekregen als bewijs) die we bewaard hebben.”

Officiële ASN-mail:

Naar aanleiding van ons telefoongesprek stuur ik u deze mail.

Ik bevestig hierbij dat u en uw mede-rekeninghouder beide op dit moment geen her-identificatie hoeven te doorlopen.

De mail die u ontvangen had met betrekking tot dit onderwerp was een fout vanuit onze kant.

Mocht u verder nog vragen hebben dan horen wij graag van u. U kunt de vragen stellen als reactie op deze e-mail of bellen met onze ASN Klantenservice op 070 356 9335 (ma t/m vr, 08:30 - 17:30 uur, lokaal tarief).

Klant C – Klantervaring C – Tijdelijke blokkade na weigering gezichtsherkenning (krantenartikel, De Andere Krant, 29-11-2025)

Uit het artikel:

“Kelly Braaksma kreeg een brief van ASN dat ze zich opnieuw moest identificeren — inclusief gezichtsscan. Ze weigerde dat uit privacyoverwegingen en sinds 17 november kan ze niet meer bij haar betaalrekening. ASN noemt dit een ‘rechtmatige blokkade’.

Pas na escalatie werd de rekening gedeblokkeerd, maar ze moet binnen twee weken alsnog meewerken aan de digitale ID-check.”

Banken dwingen gezichtsscan af bij klanten

Kelly Braaksma kreeg een brief van de ASN-bank: ze moest zich opnieuw identificeren. Niet alleen door de beide zijden van haar ID-kaart te uploaden, maar ook met een gezichtsscan. Uit privacyoverwegingen weigerde zij dat en sindsdien kan ze niet bij haar betaalrekening. Wettelijk zijn banken verplicht klanten periodiek te controleren en identificeren, maar niet om daarvoor biometrie te gebruiken. Wie niet meewerkt, kan op zoek naar een andere bank.



Hendriëlle de Groot

Kelly Braaksma woont met haar partner Dennis en vier kinderen in het Friese Scherpenzeel. Ze kreeg een brief van de ASN-bank waarin stond dat ze zichzelf opnieuw moest identificeren vanwege bepaalde wet- en regelgeving. "Dat moest via de bank-app. Als ik het niet op tijd deed, zou mijn rekening worden geblokkeerd", vertelt ze. Ze scande beide kanten van haar ID, maar toen ze ook nog een scan van haar gezicht moest maken, ging dat haar te ver. Kelly en Dennis zien het verzoek van de bank om een gezichtsscan als onderdeel van iets groters. "Alles wordt aan elkaar gekoppeld, dat is de bedoeling met die Digital Services Act", zegt Dennis. "Deze bank doet dit, een andere bank doet iets met CO2-punten. Ze kijken hoever ze kunnen gaan."

"Alles gaat ineens razendsnel. Het is van groot belang nee te zeggen tegen deze ontwikkeling anders gaat onze maatschappij China achterna."

Kelly belde een medewerker van ASN die voet bij stuk hield: zonder gezichtsscan geen toegang tot haar bankrekening. "Ik zei: dit gaat in tegen mijn vrijheid. Waarom wordt mijn ID-kaart niet ge-

accepteerd?" Toen zij een filiaal van de bank bezocht, werd ze niet geholpen. "Ik stond daar met mijn ID, maar kreeg alsnog geen toegang tot mijn rekening. Ik hoop dat dit niet het nieuwe normaal wordt. Als technologie tegen ons wordt gebruikt, kun je iemands bankrekening blokkeren of verwijderen. Als alles digitaal wordt, ook het geld, kunnen mensen worden uitgesloten: jij hebt te weinig punten, jij voldoet niet, jij mag niet meedoen. Dat zie ik nu al gebeuren." Sinds 17 november kan ze geen gebruik meer maken van haar rekening. "We hebben een ingebrekestelling naar de bank gestuurd en onze rechtsbijstandsverzekering ingeschakeld, maar daarvan hebben we nog niks gehoord. Ik heb niets verkeerd gedaan, toch word ik behandeld alsof ik iets strafbaars heb gedaan."

Ook Bernd (een gefingeerde naam) uit Utrecht kreeg mails van ASN waarin stond dat hij zich opnieuw moest identificeren en dat als hij geen gehoor gaf aan het verzoek, zijn pas geblokkeerd zou worden en zijn rekening zou vervallen. Hij ging naar het ASN-hoofdkantoor. "Ik stond daar met mijn paspoort", vertelt hij, "maar de medewerker zei dat hij niets kon doen zonder foto. Ik vroeg of ik werd verdacht van witwassen. Dat was niet zo. Het was op dat moment ook onmogelijk hierover met iemand in een hogere functie te spreken." Thuis diende hij een klacht in. ASN reageerde schriftelijk dat biometrische verificatie "veilig" is, dat gezichtsdata "alleen lokaal worden bewaard" en dat dit "nodig is om aan de wet te voldoen". Bernd ziet deze eis als een opstap richting een "totalitaire controlemaatschap-

pij". Hij wil niet zo lang doorgaan met bezwaar maken tot hij in het gelijk wordt gesteld. "Omdat ik nog andere rekeningen heb, kan ik mij dat permitteren. Maar dat geldt niet voor iedereen. De ASN speelt het hard." Dat past precies in de opmaat naar de CBDC, vindt hij. "Alles gaat ineens razendsnel. Het is van groot belang nee te zeggen tegen deze ontwikkeling, anders gaat onze maatschappij China achterna."

Banken zijn druk met de (her)identificatie door een selfie of gezichtsscan bij hun klanten af te dwingen. Bij onder meer ASN, SNS, NN, Triodos, Knab en bunq is biometrische verificatie onderdeel van het proces om iemands identiteit opnieuw vast te stellen. Naast het scannen van het ID-bewijs moet de klant ook een foto (selfie) of bewegende opname van het gezicht maken. Wettelijk zijn banken verplicht klanten periodiek te controleren en identificeren, maar niet om daarvoor biometrie te gebruiken. Het eisen van een selfie is dus een keuze van de bank.

De identificatieplicht voor banken bestaat al sinds 1994, maar de aard van die verplichting veranderde de afgelopen tien jaar drastisch. Met de invoering van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wvft) in 2008 werden banken officiële 'poortwachters': zij moeten weten wie hun klant is, maar ze moeten ook transacties monitoren, risicoprofielen maken en hun klantgegevens voortdurend actualiseren.

Europese anti-witwasrichtlijnen uit 2018 (AMLD4/5) verplichtten banken bovendien miljoenen bestaande klant-dossiers opnieuw door te lichten. Die toenemende druk leidde tot een explosie van controles. De Financial Intelligence Unit (FIU-Nederland), het centrale overheidsorgaan waar ongebruikelijke financiële transacties worden geanalyseerd, ontving in 2024 ruim 3,5 miljoen meldingen van ongebruikelijke transacties, tegenover enkele honderdduizenden tien jaar eerder. Banken kiezen nu vaker voor digitale verificatiemethoden zoals gezichtsherkenning, omdat die sneller en 'fraudebestendiger' zouden zijn.

Dat veel klanten zich nu opnieuw moeten identificeren, zou komen door deze wetgeving, althans volgens de officiële lezing. Critici waarschuwen dat dergelijke

verplichtingen passen in de ontwikkeling van de digitale euro (CBDC). "Wat banken doen is alles digitaal optimaliseren", legt financieel expert Ab Flipse uit. "Gegevens van sommige klanten zijn niet meer actueel. Ze willen naar één uniform digitaal model. En Nederland loopt altijd voorop als het gaat om digitaliseren."

Volgens Flipse is de digitalisering direct verbonden met Europese plannen voor een digitale euro. "Nederlandse banken zijn actief betrokken bij de voorbereiding van een CBDC. Menno Broos (hoofd CBDC van De Nederlandse Bank — red.) sprak daar onlangs in Bickbox over." Banken sorteren voor op het betaalsysteem van de toekomst. "Dat komt vanuit Europa. Dat moet straks door de centrale bank gecentraliseerd worden."

Flipse ziet deze koers als onderdeel van een ontwikkeling die al decennia geleden is ingezet. Weerstand tegen dit soort beleid ziet hij nauwelijks. "We gaan die kant op, of we willen of niet. Uiteindelijk wil men naar één betaalsysteem." Zo'n 80 procent van de Nederlandse bevolking vindt dat wel best, zegt hij. Die rekenen hun boodschappen af bij de zelfscankassa en vinden betalen met hun telefoon geen enkel probleem. "Mijn inschatting is dat nog geen 4 procent weet wat er echt aan de hand is en hoe diep het kwaad is binnengedrongen in de harten en geesten van mensen."

Financieel auteur en fondsmanager Willem Middelkoop hoort ook in zijn omgeving dat mensen zich opnieuw moeten identificeren bij hun bank. Hij maakt zich daarover weinig zorgen. "De regels van witwasbeleid zijn veel strenger geworden. Waar vroeger basisinformatie genoeg was, wil de wetgever nu weten waar het geld vandaan komt en hoe iemand het verdiend heeft. Dit speelt wereldwijd. Ik hoor hetzelfde uit andere landen."

Hij begrijpt wel waarom deze wetten er zijn. "Er is misbruik gemaakt van het financiële systeem door mensen die anonim wilden blijven. Maar ik snap ook dat burgers denken: wil de overheid misschien meer weten dan wij willen prijsgeven?" Volgens Middelkoop raakt zo'n algemene maatregel uiteindelijk iedereen. "Je probeert een paar criminel tegen te houden, maar je raakt alle burgers."

Wat zeggen banken zelf over heridentificatie?

De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) verwijst naar de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) bevestigt dat banken bestaande klanten opnieuw mogen vragen om zich te identificeren, ook als zij al jaren klant zijn. Ook mogen financiële ondernemingen een foto van het gezicht (selfie) of een video van de klant vragen als zij zich opnieuw moeten identificeren.

Een bank is niet verplicht om in plaats van het uploaden van een selfie de mogelijkheid te bieden fysiek langs te komen. De AP schrijft op haar website: "Dus is die mogelijkheid er niet, dan moet u alsnog een foto of video opsturen. Of u kiest ervoor klant te worden bij een andere financiële onderneming."

Deze tekst is gebaseerd op mijn eigen onderzoek en op ervaringen die anderen met mij hebben gedeeld. Gebruik deze informatie als inspiratie en pas haar altijd aan jouw eigen situatie aan. De inhoud vormt geen juridisch advies; er kunnen geen rechten aan worden ontleend. Voor meer informatie over mijn eigen ervaring zie: www.johannakoopman.nl/id-check-bank

Samenvattende observatie op basis van deze ervaringen

De ervaringen die mensen met mij hebben gedeeld, laten zien dat de digitale ID-check bij ASN niet voor iedereen hetzelfde verloopt:

- Een klant kreeg te horen dat de dreigmails een fout waren en dat zij de her-identificatie niet hoefden te doen.
- Bij iemand anders is de ID-check op verzoek uit het systeem gehaald en zijn herinneringen verwijderd.
- Er zijn ook klanten bij wie de rekening (tijdelijk) is geblokkeerd na weigering van de digitale ID-check.

Op basis van deze verschillen lijkt de digitale ID-check in de praktijk verschillend te worden toegepast.

Dat roept bij mij vragen op over:

- Waarom verschillen de uitkomsten zo sterk per klant?
- Hoe wordt bepaald wie wel of niet wordt vrijgesteld?
- En hoe verhoudt dit zich tot de indruk dat het zou gaan om één uniforme wettelijke verplichting?