

Klantervaringen digitale ID-check ASN

Versie 2.0 – december 2025

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 heel verschillend kan uitpakken.

Alle tekstfragmenten die tussen aanhalingstekens staan, zijn letterlijk overgenomen uit de berichten die klanten zelf deelden op social media of via e-mail. Uiteraard zijn alle ervaringen anoniem gemaakt om begrijpelijke redenen.

Ervaringen over uitstel en pauzeren van de ID-check

Uitstel na contact met de bank

Verschillende mensen gaven aan dat zij uitstel kregen na contact met ASN, telefonisch of in een filiaal. Soms betrof het een nieuwe termijn, soms een open einde.

Letterlijke ervaring:

“Normaal kan je drie keer 30 dagen uitstel krijgen... Nu is de identificatie vraag bij mij helemaal stopgezet totdat er nieuwe mogelijkheden zich gaan aandienen tot identificeren.

Het was een mooi gesprek en de ASN bank had zich niet gerealiseerd dat er zoveel weerstand zou gaan komen vanuit klanten. Ze hadden het idee dat alleen maar oude mensen niks met digitaal bankieren te maken wilden hebben en zijn er nu achter gekomen dat een hele grote groep van hun klanten dit ook niet wil.”

Een andere klant kreeg de volgende reactie van de ASN op de ingediende klacht (samengevat en met kernzinnen letterlijk overgenomen):

Een klant ontving na het indienen van een klacht een officiële mail van ASN waarin werd aangegeven dat zijn opmerkingen worden meegenomen in **“de evaluatie van ons beleid en onze procedures.”** ASN liet weten dat er binnen korte tijd **nieuwe berichtgeving** volgt over de her-identificatie, zowel persoonlijk als via de website.

In dezelfde mail gaf ASN aan dat de her-identificatieprocedure voor deze klant **30 dagen op pauze is gezet**, om ruimte te bieden om de aankomende informatie af te wachten en “een weloverwogen beslissing” te nemen. De klacht werd daarbij administratief gesloten.

Deze reactie laat, volgens mijn interpretatie, zien dat ASN op dit moment bezig is met een interne heroverweging van het beleid en dat uitstel of pauzeren van de procedure mogelijk is wanneer klanten bezwaar maken of om opheldering vragen.

Vrijstelling “tot nader order” – officiële ASN-reacties

Enkele klanten ontvingen een officiële e-mail waarin stond dat de ID-check **voorlopig volledig is stopgezet**.

Letterlijke citaten uit ontvangen ASN-mails (geanonimiseerd):

- “De identificatieprocedure is tijdelijk stopgezet.”
- “U hoeft voorlopig geen actie te ondernemen.”
- “U ontvangt op een later moment een nieuwe uitnodiging.”
- “Wij kunnen nog geen concrete datum noemen wanneer dit zal gebeuren.”

Deze verzameling klantverhalen is uitsluitend bedoeld ter informatie.

Het betreft persoonlijke ervaringen van anderen; er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Voor mijn eigen analyse en juridische onderbouwing verwijs ik naar:

www.johannakoopman.nl/id-check-bank

Een klant schreef:

“Ik heb uw voorbeeldbrief gebruikt en de bank heeft mij gebeld en verteld dat ik tot nader order kan blijven bankieren.”

Herinneringen handmatig verwijderd door medewerker

Sommige mensen gaven aan dat een medewerker de digitale meldingen in hun account handmatig kon uitschakelen.

Letterlijk fragment:

“Hij heeft uiteindelijk iets gefixt in mijn gegevens en alle herinneringen van de ID-check uit mijn berichten box gehaald en het uitgezet. Dus al met al, verlost en geen gedoe meer.”

Foutieve waarschuwing – officiële correctie door ASN

In meerdere gevallen waren dreigende ID-check-mails achteraf **ten onrechte** verstuurd volgens ASN medewerkers. Klanten kregen van ASN te horen dat het ging om een “*op hol geslagen automatische reactie*” en dat zij de digitale ID-check **niet hoefden uit te voeren**.

Letterlijk gedeelde ervaring:

“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 reactie van ASN aan de betreffende klant:

“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.”

Daarnaast meldde een andere klant dat zij eveneens een **excusmail** ontving van ASN, waarna de kwestie voor haar was afgesloten.

Bezwaar vóór ontvangst van de ID-check

Een klant die voorafgaand aan de ID-check aangaf niet mee te willen werken aan scans, ontving een reactie van ASN waarin werd bevestigd dat het bezwaar was ontvangen en dat de bank wilde meedenken. ASN gaf aan momenteel te onderzoeken welke andere mogelijkheden er zijn. Zodra daar duidelijkheid over is, wordt de klant hierover geïnformeerd.

Tegenstrijdige communicatie tijdens verleend uitstel

Er zijn ook klanten die zich in een bezwarentraject bevinden en uitstel hebben ontvangen, maar desondanks opnieuw een mail en/of brief kregen met een vervroegde datum waarop de ID-check alsnog moet zijn uitgevoerd. In deze berichten wordt opnieuw gewezen op mogelijke blokkade, ondanks het eerder verleende uitstel.

Uitstel wegens ontbreken NFC-geschikte telefoon

Een klant gaf aan uitstel te hebben gekregen omdat hij geen telefoon heeft met een NFC-chip. Tijdens contact met ASN werd aangegeven dat er wordt gewerkt aan een nieuwe identificatiemogelijkheid zonder NFC, die naar verwachting in 2026 beschikbaar zal zijn. Tot die tijd hoeft deze klant zich niet opnieuw te identificeren en volgt later een nieuwe uitnodiging.

Deze verzameling klantverhalen is uitsluitend bedoeld ter informatie.

Het betreft persoonlijke ervaringen van anderen; er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Voor mijn eigen analyse en juridische onderbouwing verwijs ik naar:

www.johannakoopman.nl/id-check-bank

Ervaringen waarin blokkades optraden

Beperkte toegang tot app en online bankieren

Verschillende klanten deelden dat digitaal bankieren opeens niet meer mogelijk was en/of dat de rekening helemaal geblokkeerd was. In het bankfiliaal benoemde ik dit en gaf daarbij aan dat ik het schrijnend vind dat mensen geen boodschappen kunnen doen voor hun kinderen. De reactie van de bankmedewerker: ‘Ja wij kennen de verhalen ook’.

Meerdere mensen meldden dat hun rekening na een blokkade weer werd vrijgegeven, waarna zij alsnog uitstel kregen voor de ID-check.

Blokkade na weigeren van gezichtsherkenning

Uit een openbaar gedeelde ervaring (De Andere Krant):

“Kelly Braaksma kreeg een brief dat ze zich opnieuw moest identificeren — inclusief gezichtsscan. Ze weigerde, en op 17 november werd haar rekening geblokkeerd. Pas na escalatie werd dit ongedaan gemaakt, maar ze moet binnen twee weken alsnog meewerken.” (Voor het volledige artikel: zie de foto onderaan dit document.)

Latere update: de mogelijkheid werd geboden om de identificatie via AMP-groep* uit te laten voeren.

Ervaringen over toon en uitleg van medewerkers

De uitleg die klanten kregen, liep uiteen.

Druk of onduidelijkheid

Sommigen kregen te horen dat blokkade “onvermijdelijk” zou zijn als zij niet meewerkten.

Letterlijk citaat:

“Het was nu eenmaal zo, voor mijn eigen veiligheid. (...) Ze blokkeren mijn app als ik niet meewerk en daarna mijn bank.”

Begrip en erkenning van weerstand

Anderen spraken juist medewerkers die begripvol waren en aangaven dat de bank:

- veel weerstand niet had zien aankomen,
- dacht dat vooral “oudere mensen” moeite hadden met digitaal,
- nu inziet dat het een veel bredere groep betreft,
- mogelijk naar alternatieven gaat kijken.

Letterlijk gedeelde ervaring:

“Ze hadden niet gerealiseerd dat een grote groep klanten dit niet wil.”

Wat al deze ervaringen laten zien

Uit alle ervaringen samen komen enkele duidelijke lijnen naar voren:

- De manier waarop de ID-check wordt toegepast verschilt sterk per klant.
- Sommige mensen krijgen pauzering (max 3x één maand), anderen uitstel tot nader orde, weer anderen ervaren blokkade.

Deze verzameling klantverhalen is uitsluitend bedoeld ter informatie.

Het betreft persoonlijke ervaringen van anderen; er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Voor mijn eigen analyse en juridische onderbouwing verwijs ik naar:

www.johannakoopman.nl/id-check-bank

- Officiële ASN-mails laten verschillende scenario's zien, waarbij de dreigende mailingen zelfs als foutief bestempeld worden.
- De uitleg van medewerkers varieert van begripvol tot dwingend.
- Opvallend is dat sommige mensen eerst volledig werden geblokkeerd en daarna weer werden gedeblokkeerd, vaak met extra uitstel voor de ID-check. Dit laat zien dat de toepassing van maatregelen sterk uiteenloopt en dat blokkades in de praktijk ook weer kunnen worden teruggedraaid.
- ASN pauzeert bij een klant de her-identificatieprocedure 30 dagen in afwachting van nieuwe centrale berichtgeving.
- Ook tijdens verleend uitstel of lopende bezwaarprocedures ontvangen sommige klanten opnieuw waarschuwingen met blokkadeterminen, wat de onduidelijkheid vergroot.
- Vanuit alle ervaringen blijkt dat de uitvoering van de digitale ID-check **niet uniform** is.

* Identificatie via AMP Groep

Omdat ik hoorde dat er een alternatief voor de ID-check via de ASN-app geboden werd via identificatie door de AMP-groep, ben ik even gaan kijken wat dat inhoudt. Voor mij roept deze optie de volgende vragen op.

- *Wordt hierbij alsnog de chip van het identiteitsdocument uitgelezen?*
- *Vindt er alsnog digitale of biometrische verificatie plaats? (Het lijkt er nu op dat ASN dit aanbiedt zonder deze verificatie)*
- *Hoe verschilt dit precies van de ID-check via de app?*
- *Hoe wordt in deze route gewaarborgd dat de verwerking van persoonsgegevens veilig en AVG-conform verloopt, zeker wanneer dit via een externe partij gaat?*

Kortom, de vraag blijft: *Waarom is fysieke identificatie in het filiaal, zoals jarenlang gebruikelijk was en in veel filialen nog steeds mogelijk, geen optie?*

Deze verzameling klantverhalen is uitsluitend bedoeld ter informatie.

Het betreft persoonlijke ervaringen van anderen; er kunnen geen rechten aan worden ontleend.

Voor mijn eigen analyse en juridische onderbouwing verwijs ik naar:

www.johannakoopman.nl/id-check-bank