

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0366

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	20 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### 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 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 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 consument had een betaalrekening bij de bank. In april 2025 heeft de bank vragen geformuleerd over een aantal transacties op die betaalrekening. De bank heeft de brief met deze vragen per ongeluk aan de ex-partner van de consument gestuurd. De consument vordert vergoeding van de schade die hij door het lekken van persoonlijke informatie over zijn financiën heeft geleden. De bank erkent dat zij een fout heeft gemaakt, maar zij betwist dat zij voor de door de consument gevorderde schade aansprakelijk is. De commissie wijst de vorderingen af, omdat de consument de schade en het verband tussen de verzending van de brief aan de ex-partner en de schade onvoldoende heeft onderbouwd.

### 3. De beoordeling

*De bank heeft de privacy van de consument geschonden*

- 3.1 Tussen partijen staat vast dat de bank een fout heeft gemaakt door de brief die voor de consument bedoeld was naar zijn ex-partner te versturen. In deze brief stond informatie over transacties op de betaalrekening van de consument in een bepaalde periode.

De bank heeft hiermee een inbreuk gemaakt op de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). De bank had namelijk geen grond waardoor het delen van deze persoonsgegevens van de consument met zijn ex-partner rechtmatig was.<sup>1</sup>

*De vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen*

- 3.2 De consument vordert schadevergoeding van de bank, omdat de verzending van de brief aan zijn ex-partner nadelige gevolgen voor hem heeft gehad. Doordat zijn ex-partner informatie over zijn financiën heeft gekregen is de omgangsregeling met zijn zoon onder druk komen te staan. En de consument moet meer partneralimentatie aan zijn ex-partner betalen. Deze gebeurtenissen hebben de consument veel stress gegeven en hij ervaart psychische klachten. Verder heeft de consument door het handelen van de bank kosten voor rechtsbijstand gemaakt.
- 3.3 De commissie wijst deze vordering af, omdat de consument niet heeft aangetoond dat hij de gestelde schade heeft geleden en dat die schade het gevolg is van de schending van zijn privacy.<sup>2</sup>
- 3.4 De consument stelt alleen in algemene bewoordingen dat hij schade heeft geleden door de verstoorde omgangsregeling met zijn zoon, door hogere alimentatiebetalingen aan zijn ex-partner en door juridische kosten. Maar de consument heeft geen stukken overgelegd waaruit blijkt dat hij deze schade heeft geleden.
- 3.5 Ook is niet vast komen te staan dat er een oorzakelijk verband is tussen de inbreuk op de privacy van de consument en de gestelde schade. Als er al een verhoogde alimentatieverplichting is, komt dat door de gewijzigde (financiële) omstandigheden van de consument en niet zozeer door de privacyschending. Ook is niet komen vast te staan dat een wijziging in de gedragsregeling heeft plaatsgevonden door de privacyschending.
- 3.6 Ter onderbouwing van de immateriële schade heeft de consument medische stukken overgelegd. Daaruit blijkt weliswaar dat hij onder behandeling staat of stond bij een psycholoog, maar dit was al ruim voordat het incident met de bank plaatsvond. Uit de stukken kan niet worden opgemaakt dat de fout van de bank tot psychische klachten heeft geleid. Dat het incident met de bank is genoemd in het laatste gespreksverslag is onvoldoende om de conclusie te kunnen trekken dat de consument daardoor immateriële schade heeft geleden.

---

<sup>1</sup> Zie artikel 6 lid 1 AVG.

<sup>2</sup> Volgens artikel 82 AVG heeft de betrokkene (de consument) recht op vergoeding van materiële en immateriële schade die hij heeft geleden door een inbreuk op de AVG. Alleen daadwerkelijk geleden schade die het gevolg is van de inbreuk komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit HvJ EU 4 mei 2023, ECLI:EU:C:2023:370 ([Österreichische Post](#)).

*De andere vorderingen worden ook afgewezen*

- 3.7 Naast een schadevergoeding vordert de consument ook excuses van de bank, een rapport met informatie over het datalek en een verklaring dat niet meer persoonlijke informatie zal worden gelekt. De commissie zal ook die vorderingen afwijzen. De bank is aan die vorderingen namelijk al tegemoetgekomen in haar reactie op de klacht van de consument.

#### **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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen/](http://www.kifid.nl/reglementen/).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)