Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0355

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consument I, de consument II of samen 'de consumenten'
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De bank heeft erkend dat zij een fout heeft gemaakt bij het bij het beëindigen van de gezamenlijke (en/of) betaalrekening van de consumenten. Als gevolg daarvan zijn contante opnames van de betaalrekening 1 (van de consument I) betrokken bij een onderzoek naar contante opnames door de consument II. De commissie is van oordeel dat de consumenten niet hebben aangetoond dat zij daardoor schade hebben geleden waarvoor de bank aansprakelijk kan worden gehouden. De commissie heeft ook niet kunnen vaststellen dat de consumenten sinds 2022 zijn onderworpen aan een patroon van intimidatie, discriminatie en verdachtmakingen door de bank. De bank was verplicht om een transactie naar een gesanctioneerde Russische bank tegen te houden en mocht bepaalde contante opnames onderzoeken. Voor een (immateriële) schadevergoeding is geen grond. De vorderingen zijn 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hadden een gezamenlijke (en/of) betaalrekening bij de bank. De consumenten waren gehuwd maar zijn op [datum] 2019 gescheiden.

2.2 De betaalrekening is per 27 mei 2020 op naam van de consument I voortgezet (hierna: betaalrekening 1). Consument II houdt bij de bank een betaalrekening op uitsluitend haar naam aan (hierna: betaalrekening 2). Door een fout van de bank is de betaalrekening 1 echter ook aan de consument II gekoppeld gebleven (een vinkje is niet uitgezet, aldus de bank) waardoor de betaalrekening 1 in 2025 is meegenomen bij een onderzoek naar de transacties van de consument II in relatie tot Rusland.

2.3 Op 4 mei 2022 is een voorgenomen transactie van de consument II naar een bankrekening van haar ouders bij de Russische Sberbank tegengehouden, omdat deze bank door de EU gesanctioneerd is.

2.4 Op 29 januari 2024 heeft de bank contact gezocht met de consument II over de bestemming van opgenomen gelden in juni 2023. Op 31 januari 2024 heeft de bank de consument II hierover gesproken. Zij heeft de bank uitgelegd dat de contanten zijn meegenomen naar Moskou om voor haar verblijf aldaar te kunnen betalen (eten, drinken, ov, etc.) en verder om aan de badkamer van haar ouders wat verbeteringen aan te brengen. Er zijn door de bank verder geen gevolgen verbonden aan de door de consument II gegeven informatie nu de antwoorden plausibel en eerlijk waren, aldus de bank. Dit gesprek is na zes maanden gewist, zoals volgens de bank met alle opgenomen gesprekken gebeurt, en dus niet meer reproduceerbaar op het moment van indienen van de klacht.

2.5 Op 12 en 19 februari 2025 heeft de bank omtrent de opnamen van contante gelden opnieuw een brief aan de consument II gestuurd. Nu de koppeling met betrekking tot betaalrekening 1 niet was uitgezet, waren ook opnames van de betaalrekening 1 meegenomen in het verzoek aan de consument II. De consument II heeft hierop geantwoord wat de bestemming van de gelden was en dat het genoemde totaalbedrag veel te hoog was. Met deze informatie heeft de bank op dat moment niets gedaan; het onderzoek lag stil.

2.6 Op 25 juni 2025 is opnieuw een uitvraag over contante opnamen van de betaalrekening 1 en betaalrekening 2 gedaan over dezelfde periode verlengd tot de datum van de brief. Per maand werd telkens een totaalbedrag van de contante opnamen vermeld. Daarop heeft de consument II op 26 juni 2025 aangegeven waar het geld voor was bedoeld en dat het door de bank genoemde bedrag niet correct en veel te hoog was.

2.7 Hierdoor werd het de bank duidelijk dat de koppeling met betaalrekening 1 niet juist was.

De bank heeft dit hersteld en op 30 juni 2025 en op dezelfde datum haar excuses aan de consument II aangeboden voor deze fout: *"Bedankt voor uw snelle reactie en de aangeleverde informatie en documentatie. Excuses dat wij naar de verkeerde informatie hebben gevraagd. Het is nu opgelost in onze systemen. Wij hebben daarom geen vervolgvragen meer en het onderzoek is inmiddels afgesloten."*

2.8 Met de uitleg van de consument II heeft de bank haar onderzoek positief kunnen afronden en waren er opnieuw geen verdere gevolgen voor de consument II.

De klacht en vordering

2.9 De kern van de klacht is volgens de consumenten de vraag of een bank de menselijke waardigheid mag opofferen aan context-blinde algoritmes en juridische misleiding. Zij voeren daarbij het volgende aan. De bank heeft een transactie van € 100,-, bedoeld voor medicatie van een ernstig zieke man, geblokkeerd onder het mom van sanctienaleving, terwijl miljoenen in de groothandel ongehinderd richting Rusland kunnen doorstromen. Deze houding bewijst dat de bank haar zorgplicht volledig heeft veronachtzaamd en enkel handelt uit opportunisme. De bank heeft de consument II als verdachte aangemerkt op basis van contante opnames waarbij er op geen enkele wijze de wettelijke grenzen door haar zijn overschreden. De consumenten zijn sinds 2022 onderworpen aan een patroon van intimidatie en verdachtmakingen door de bank.

2.10 De consumenten vormen, ondanks hun formele scheiding, een onverwoestbare eenheid in zorg en ondernemerschap. En de acties van de bank, te weten het onrechtmatig delen van privégegevens en het weigeren van elke dialoog onder het voorwendsel dat de consument I 'geen rekeninghouder' zou zijn, zijn een aanval op de kern van hun gezamenlijke leven.

2.11 Voor de privacyschending, welke schending de bank heeft erkend, vorderen de consumenten een bedrag van € 15.000,- aan schadevergoeding vanwege het verlies van controle en de daaruit volgende stress. Daarnaast vorderen zij een bedrag van € 10.000,- vanwege discriminatie en jarenlange intimidatie. Daarnaast vorderen de consumenten een bedrag van € 7.500,- vanwege verstoring van de zakelijke verhouding tussen de consument I en de consument II, door het lekken van financiële gegevens van de consument I naar de consument II, die tegelijkertijd zijn zakenpartner is. Verder vorderen de consumenten een bedrag van € 17.500,- vanwege emotionele schade en gebaseerd op ernstige aantasting in de persoon (art. 6:106 BW).

2.12 In totaal vorderen de consumenten € 50.000,- als schadevergoeding van de bank.

Het verweer

2.13 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank in haar handelen tegenover de consumenten fouten heeft gemaakt waardoor de bank schadeplichtig is.

De onderzoeken van de bank

3.2 De bank heeft toegelicht dat zij de (voorgenomen) transactie van de consument II naar een Russische bank heeft moeten tegenhouden vanwege geldende (EU-)sanctieregels.[1] Op grond van deze regelgeving is de betreffende Russische bank gesanctioneerd en geldt een volledig transactieverbod. De stelling van de consumenten dat de bank deze transactie om humanitaire redenen niet had mogen blokkeren, gaat niet op want de EU-regels – waar de consumenten naar hebben verwezen – over expliciete uitzonderingen voor humanitaire hulp[2], gelden voor bepaalde categorieën humanitaire hulpverleners zoals NGO's. Dat dit ook zou gelden in het geval van de consument II, waarbij sprake was van een particuliere (voorgenomen) transactie, of dat voor haar situatie een (andere) uitzondering zou gelden, is onvoldoende gesteld of gebleken.

3.3 Wat betreft de stellingen van de consumenten dat zij sinds 2022 zijn onderworpen aan een patroon van intimidatie, discriminatie en verdachtmakingen door de bank, heeft de commissie dat niet kunnen vaststellen. Er zijn op een viertal momenten door de bank vragen gesteld aan de consument II naar aanleiding van een transactie naar een Russiche bank (zie 3.2) en vervolgens over contante opnames van de betaalrekening. De vragen aan de consument II zijn gesteld in het kader van de bestaande (en diverse keren aan-gescherpte) EU-sancties ten opzichte van Rusland en Russische entiteiten en inwoners. De bank heeft daarbij toegelicht dat zij de consument II nooit als 'verdachte' heeft beschouwd maar wel gehouden is dit soort zaken te onderzoeken. Uit de door de bank gestuurde brieven of e-mails blijkt ook niet dat de toon als dreigend of intimiderend moet worden beschouwd. Hoewel begrijpelijk dat dergelijke vragen en onderzoeken door de bank als onprettig worden ervaren en tot ongemak hebben geleid bij de consumenten, is de bank op basis van de geldende sanctiewetgeving gehouden dergelijke onderzoeken te doen. Voor zover de consumenten hebben gesteld dat de bank hen (systematisch) discrimineert, of heeft gediscrimineerd, op basis van hun afkomst heeft de commissie dat niet kunnen vaststellen en dat is ook niet aannemelijk geworden.

---

[1] Waaronder de Sanctiewet 1977. De Sanctiewet 1977 is een kaderwet en is de grondslag voor de uitwerking van (inter)nationale regels ter uitvoering van de internationale sanctiemaatregelen. Zie ook: https://www.dnb.nl/algemeen-nieuws/achtergrond-2022/de-sanctiepakketten-tegen-rusland-op-een-rij/

[2] De consumenten hebben hierbij verwezen naar: https://ecer.minbuza.nl/-/sancties-eu-voert-uitzonderingen-in-voor-humanitaire-hulp

Het datalek

3.4 De bank heeft erkend dat zij een fout heeft gemaakt bij het bij het beëindigen van de gezamenlijke (en/of) betaalrekening van de consumenten (zie bij 2.2). Door de fout zijn contante opnames van de betaalrekening 1 (van de consument I) betrokken bij een onderzoek naar contante opnames door de consument II (met betaalrekening 2). De persoonsgegevens van de consument I zijn, in dat onderzoek, daarmee onrechtmatig verwerkt. Dat is in strijd met de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).[3]

3.5 De bank heeft erkend dat dit is gebeurd en dat de fout eigenlijk voorkomen had kunnen en moeten worden. De bank heeft daarvoor aan de consumenten haar excuses aangeboden en hen beide coulancehalve een bedrag van € 350,- aangeboden voor het ervaren ongemak. De consumenten hebben dat afgewezen en vorderen een hogere vergoeding voor immateriële schade met een beroep op artikel 82 van de AVG (zie 2.11).

3.6 De commissie ziet echter geen reden om een schadevergoeding voor het datalek aan de consumenten toe te kennen. Uit artikel 82 AVG volgt dat de betrokkene recht heeft op vergoeding van schade die het gevolg is van de inbreuk op de AVG. Voor vergoeding komt in aanmerking de geleden schade, die moet worden aangetoond of op zijn minst aannemelijk moet worden gemaakt. De consumenten hebben een uitspraak van het Hof van Justitie EU aangehaald. Daaruit volgt dat vergoeding van immateriële schade niet beperkt mag worden door een bepaalde mate van ernst (een drempel) te vereisen. Het Hof bevestigt echter ook dat alleen een inbreuk op de AVG op zich niet volstaat voor de toekenning van een recht op schadevergoeding.[4] Het moet wel om aantoonbare schade gaan. Schade die bovendien in (causaal) verband moet staan met de inbreuk (het datalek).

3.7 Het gaat in dit geval om de door de consumenten gestelde immateriële schade, waarbij voor de vaststelling daarvan de (nationale) regels van schadevergoeding moeten worden gehanteerd. Die regels staan in het Burgerlijk Wetboek (BW). Voor een dergelijke vergoeding is alleen plaats in de gevallen die zijn genoemd in artikel 6:106 BW.[5]

3.8 De consumenten moeten daarbij duidelijk en overtuigend aantonen dat er immateriële schade is en dat deze schade het gevolg is van het handelen van de bank. De commissie is van oordeel dat de klacht niet geplaatst kan worden onder één van de in artikel 6:106 BW genoemde gronden.

---

[3] De Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) is Europese privacywetgeving die de verwerking en bescherming van persoonsgegevens regelt. De wet is sinds 25 mei 2018 van kracht in de hele EU om de privacy van individuen te waarborgen en organisaties te verplichten zorgvuldig met klant- en personeelsgegevens om te gaan.

[4] Hof van Justitie EU 4 mei 2023, C-300/21 (UI vs Osterreichische Post AG); met onder andere antwoorden op gestelde (prejudiciële) vragen over artikel 82 AVG; zie onder andere overweging 60. En ook Hof van Justitie EU 20 juni 2024, nr. C-182.22, nr. C-189/22.

[5] Tekst opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Voor wat betreft de in dat wetsartikel onder b genoemde grond overweegt de commissie dat zij begrijpt dat de consumenten vanwege het datalek en de onderzoeken die de bank heeft uitgevoerd, stress hebben ervaren, maar psychisch onbehagen of een gekwetst gevoel is in dit geval niet voldoende.[6] Het is voorts niet aannemelijk geworden of aangetoond dat de mentale gezondheid van de consument I en of van de consument II door het handelen van de bank onrechtmatig is aangetast. Een grond voor het toekennen van de gevorderde immateriële schadevergoeding ontbreekt derhalve.[7]

3.9 Voor de vordering van de consumenten (van € 7.500,-) als vergoeding voor de gestelde verstoring door de bank van de zakelijke verhouding tussen de consumenten, acht de commissie ook geen grond aanwezig. Het is door de consumenten niet onderbouwd gesteld of gebleken dat het 'lekken' van privé-gegevens van de consument I aan de consument II de vertrouwensbasis van de zakelijke verhouding tussen de consumenten, ernstig heeft verstoord. Voor zover er sprake is van een verstoorde zakelijke verhouding tussen de consumenten – wat in tegenspraak is met het gezamenlijk indienen van een klacht – dan staat daarmee nog niet vast dat deze verstoring het gevolg is van het 'datalek' of ander handelen van de bank. De consumenten hebben dit enkel gesteld zonder dit nader te concretiseren en/of met stukken te onderbouwen.

Wat is de conclusie?

3.10 De conclusie is dat de bank onrechtmatig de persoonsgegevens van de consument I heeft gebruikt bij een onderzoek naar contante opnames door de consument II (het datalek). Dit heeft echter niet tot aantoonbare schade geleid waarvoor de bank aansprakelijk kan worden gehouden. Voor vergoeding van een (immateriële) schadevergoeding is geen grond. De vorderingen moeten daarom worden afgewezen.

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/.

[6] Zie Hoge Raad 13 januari 1995, NJ 1997, 366.
[7] Vergelijkbaar GC Kifid 2025-0018 en 2024-1103.

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 - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele bepaling uit wet- en regelgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de VERORDENING (EU) 2016/679 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)

Artikel 82 Recht op schadevergoeding en aansprakelijkheid

1. Eenieder die materiële of immateriële schade heeft geleden ten gevolge van een inbreuk op deze verordening, heeft het recht om van de verwerkingsverantwoordelijke of de verwerker schadevergoeding te ontvangen voor de geleden schade.

2. Elke verwerkingsverantwoordelijke die bij verwerking is betrokken, is aansprakelijk voor de schade die wordt veroorzaakt door verwerking die inbreuk maakt op deze verordening. Een verwerker is slechts aansprakelijk voor de schade die door verwerking is veroorzaakt wanneer bij de verwerking niet is voldaan aan de specifiek tot verwerkers gerichte verplichtingen van deze verordening of buiten dan wel in strijd met de rechtmatige instructies van de verwerkingsverantwoordelijke is gehandeld.

(....)

Boek 6
Artikel 6:106 BW
Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:
a. indien de aansprakelijke persoon het oogmerk had zodanig nadeel toe te brengen;
b. indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast;
c. indien het nadeel gelegen is in aantasting van de nagedachtenis van een overledene en toegebracht is aan de niet van tafel en bed gescheiden echtgenoot, de geregistreerde partner of een bloedverwant tot in de tweede graad van de overledene, mits de aantasting plaatsvond op een wijze die de overledene, ware hij nog in leven geweest, recht zou hebben gegeven op schadevergoeding wegens het schaden van zijn eer of goede naam.