Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1079

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	26 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ABN AMRO
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 24 maart 2026, 26 maart 2026, 31 maart 2026 en 3 april 2026; 3) het verweerschrift van ABN AMRO; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ABN AMRO.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument en ABN AMRO hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft bij ABN AMRO een betaalrekening voor zichzelf geopend en samen met zijn partner een gezamenlijke betaalrekening. Op enig moment heeft ABN AMRO ten onrechte persoonsgegevens van de consument over zijn privé-betaalrekening aan zijn partner verstrekt. ABN AMRO heeft erkend dat de bank daarmee een fout heeft gemaakt. De consument is van mening dat ABN AMRO haar zorgplicht heeft geschonden en vordert € 12.500,- immateriële schadevergoeding van ABN AMRO. ABN AMRO erkent dat de bank een fout heeft gemaakt door de onterechte verstrekking van de persoonsgegevens, maar betwist gemotiveerd dat ABN AMRO daardoor gehouden is immateriële schade aan de consument te vergoeden.

De commissie oordeelt dat ABN AMRO weliswaar haar zorgplicht heeft geschonden, maar dat ABN AMRO geen immateriële schade aan de consument hoeft te vergoeden. De commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

ABN AMRO heeft haar zorgplicht geschonden

3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat ABN AMRO ten onrechte persoonsgegevens van de consument heeft gedeeld met zijn partner. De consument stelt dat in het klachtformulier en ABN AMRO erkent dat in haar verweerschrift. Het blijkt bovendien ook uit de brief van 26 februari 2026 van ABN AMRO aan de consument, waarin het volgende staat: *"(...) Op 2 januari 2026 stuurde de Bank een brief met financiële gegevens bedoeld voor u aan uw partner mevrouw [achternaam partner]. De Bank heeft hiermee haar verplichtingen op grond van de AVG geschonden en wij kwalificeren dit als een inbreuk op uw persoonsgegevens. (...)"*

3.2 Persoonsgegevens moeten worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de consument rechtmatig, behoorlijk en transparant is.[1] De commissie constateert dat ABN AMRO dit 'beginsel van rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie' heeft geschonden. Gelet daarop staat voor de commissie vast dat ABN AMRO een fout heeft gemaakt.

ABN hoeft geen (immateriële) schade aan de consument te vergoeden

3.3 De fout die ABN AMRO heeft gemaakt, leidt naar het oordeel van de commissie niet tot een verplichting tot schadevergoeding door ABN AMRO. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.4 De consument vordert *immateriële* schadevergoeding van ABN AMRO. In lijn met haar eerdere uitspraken zal de commissie bij de beoordeling hiervan het nationale schadevergoedingsrecht tot uitgangspunt nemen.[2] Dit betekent dat voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat (immateriële schade), de benadeelde recht heeft op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding als de benadeelde a) lichamelijk letsel heeft opgelopen, b) in zijn eer of goede naam is geschaad, of c) op andere wijze in zijn persoon is aangetast.[3]

3.5 De consument stelt niet dat hij lichamelijk letsel heeft opgelopen of dat hij in zijn eer of goede naam is geschaad. Het klachtdossier biedt daar ook geen aanknopingspunten voor. De commissie moet dus onderzoeken of de consument op andere wijze in zijn persoon is aangetast.

---

[1] Zie artikel 5 lid 1 aanhef en sub (a) van de Algemene verordening gegevensbescherming, opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0730 en 2021-0778, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie artikel 6:106 aanhef en sub b van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

Volgens de Hoge Raad zal degene die zich hierop beroept voldoende concrete gegevens moeten aanvoeren waaruit kan volgen dat in verband met de omstandigheden van het geval psychische schade is ontstaan, waartoe nodig is dat naar objectieve maatstaven het bestaan van geestelijk letsel kan worden vastgesteld.[4] Gevoelens van onvrede, ongenoegen en onbehagen zijn onvoldoende voor het aannemen van geestelijk letsel.[5]

3.6 Naar het oordeel van de commissie voert de consument onvoldoende gegevens aan om tot het oordeel te kunnen komen dat hij geestelijk letsel heeft geleden. De consument stelt dat hij door de onterechte verstrekking van zijn persoonsgegevens aan zijn partner is aangetast in zijn persoonlijke levenssfeer, de controle over zijn financiële gegeven is verloren, emotionele belasting, stress en relationele schade heeft geleden en dat zijn vertrouwen in ABN AMRO als financiële instelling ernstig is aangetast. De commissie oordeelt dat deze stelling zonder onderbouwing, die ontbreekt, niet kan leiden tot een verplichting tot vergoeding van immateriële schade door ABN AMRO aan de consument. In lijn met haar eerdere uitspraken[6] en de daar aangehaalde arresten van de Hoge Raad[7] is de commissie bovendien van oordeel dat de omstandigheden die de consument aanvoert, niet dermate ernstig van aard zijn dat daarmee de aantasting in zijn persoon kan worden aangenomen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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 zes 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 twee 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 twee 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 van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

---

[4] Zie Hoge Raad 19 juli 2019, ECLI:NL:HR:2019:1278, rechtsoverweging 2.13.2 (*Groningenveld*), te vinden op www.rechtsraak.nl.
[5] Zie Hoge Raad 13 januari 1995, *NJ* 1997, 366 (*Ontvanger/Bos*).
[6] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-064, 2020-555 en 2021-0255, te vinden op www.kifid.nl.
[7] Zie Hoge Raad 9 juli 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO7721 (*Oudejaarsrellen*), en Hoge Raad 18 maart 2005, ECLI:NL:HR:2005:AR5213 (*Wrongful life*).

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)

Artikel 5 AVG

1. Persoonsgegevens moeten:
   a) worden verwerkt op een wijze die ten aanzien van de betrokkene rechtmatig, behoorlijk en transparant is („rechtmatigheid, behoorlijkheid en transparantie”);

(...)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:106 BW

Voor nadeel dat niet in vermogensschade bestaat, heeft de benadeelde recht op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding:

a. (...)
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;.