Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0400

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid en bindend advies
Uitkomst	Klacht deels niet-behandelbaar en deels ongegrond
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

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 en 3) het verweerschrift 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. De bank heeft een door de consument opgedragen betalingstransactie gedetecteerd en geweigerd. Zij heeft de consument daar telefonisch over gesproken, zonder hem te vertellen dat hij de opdracht opnieuw moest indienen. De consument is hier zelf achter gekomen en hij heeft de betalingstransactie alsnog door een andere bank laten uitvoeren. De bank heeft haar excuses aangeboden en zij heeft de gevorderde (deels symbolische) schade van de consument vergoed. Toch handhaaft de consument zijn klacht en vordert hij onder meer verklaringen voor recht dat de bank heeft gehandeld in strijd met diverse wettelijke bepalingen. De commissie is van oordeel dat de consument deels geen belang heeft bij de beoordeling van zijn klacht en dat die voor het overige ongegrond is. Zij verklaart de klacht deels niet-behandelbaar en deels ongegrond.

3. De beoordeling

Niet voldoende belang bij verklaringen voor recht

3.1 De consument stelt dat de bank tegenover hem heeft gehandeld in strijd met haar informatieplicht en zorgplicht.

Beoordeling hiervan door de commissie zou voor de consument hoogstens nog kunnen resulteren in verklaringen voor recht, en niet in een verplichting tot vergoeding van schade. De schade die de consument zou hebben geleden is immers al door de bank vergoed. Bovendien heeft de bank haar excuses aangeboden voor het feit dat zij de consument niet heeft medegedeeld dat de betalingsopdracht werd afgekeurd.

3.2 Uit de wet volgt dat de indiener van een rechtsmiddel geen rechtsvordering toekomt als deze niet voldoende belang heeft.[1] Naar het oordeel van de commissie heeft de consument vanwege de vergoeding door de bank niet voldoende belang bij de verklaringen voor recht. Zulke verklaringen zouden hem immers niet in een betere positie brengen. De commissie concludeert dat dit klachtonderdeel daarom niet-behandelbaar is.

3.3 Daarom komt de commissie ook niet toe aan de door de consument verlangde aanbeveling tot verbetering van communicatie bij betalingsweigeringen.

Klachten over schending van de AVG zijn niet-behandelbaar of ongegrond

3.4 De consument stelt dat de bank bij de detectie en het weigeren van de opgedragen betalingstransactie mogelijk heeft geprofileerd op basis van de naam/afkomst van de begunstigde. Volgens hem zou er daarmee sprake zijn van geautomatiseerde besluit-vorming. Op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) zou de bank de consument daar inzage en uitleg over moeten geven. Ook zouden er mogelijk 'interne flags, risicoscores of EVR[2]-registraties' zijn, waar de consument inzage in wil en waarvan hij rectificatie of verwijdering wenst. Hij vreest voor status- en reputatieschade vanwege interne signaleringen in het klantdossier.

3.5 Tot behandeling van een klacht over schending van de AVG is de commissie slechts bevoegd voor zover de consument klaagt over de verwerking van zijn persoonsgegevens.[3] De klachten van de consument die niet gaan over de verwerking van persoonsgegevens zijn daarom niet behandelbaar. Niet behandelbaar zijn daarom ook klachten van de consument over de verwerking van de persoonsgegevens van de begunstigde. De consument heeft – ondanks betwisting door de bank – niet onderbouwd dat er daadwerkelijk sprake is (geweest) van verwerking van zijn persoonsgegevens in strijd met de AVG. De commissie concludeert daarom dat zijn klacht over de verwerking van zijn persoonsgegevens ongegrond is.

Overige omstandigheden leiden niet tot een ander oordeel

3.6 De consument heeft verder geklaagd over gebrekkige communicatie en klachtbehandeling door de bank. Hij heeft aan deze klacht geen rechtsvordering verbonden.

---

[1] Artikel 3:303 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] 'Extern Verwijzingsregister'.
[3] Zie vraag 1 van het reglement.

Ook kan deze omstandigheid niet leiden tot een ander oordeel ten aanzien van het voorgaande. Daarom concludeert de commissie dat de consument geen belang heeft bij dit klachtonderdeel.

3.7 Tot slot begrijpt de commissie dat de consument nadere toelichting van de bank wenst te verkrijgen op haar handelen. Maar een dergelijke toelichting op het handelen van de bank – waarvoor excuses zijn aangeboden en een schadevergoeding is betaald – is niet rechtens afdwingbaar. Evenmin kan het uitblijven van een nadere toelichting leiden tot een ander oordeel ten aanzien van het voorgaande.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet-behandelbaar en deels ongegrond.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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/.

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

Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 303

Zonder voldoende belang komt niemand een rechtsvordering toe.

Reglement Kifid

Vraag 1 Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;

b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;

c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

2. We behandelen ook:

a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;

b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd;

c. klachten over pensioenovereenkomsten in de zin van de Pensioenwet;

d. klachten over het gedrag van een incassodienstverlener bij de uitvoering van incassodienstverlening in Nederland. Dit wordt ook wel een incassotuchtklacht genoemd. Met incassodienstverlening bedoelen wij buitengerechtelijke incassowerkzaamheden zoals bedoeld in de Wet kwaliteit incassodienstverlening.