Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0586

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Lloyds Bank GmbH, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Lloyds Bank
Aard uitspraak	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 en 3) het verweerschrift van Lloyds.

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 Lloyds hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument had een persoonlijke lening bij Lloyds Bank. Nadat de consument een adreswijziging had doorgegeven, heeft Lloyds Bank een jaaropgave met persoonsgegevens toch naar het oude adres gestuurd. Lloyds Bank erkent dat dit een fout was en heeft het incident als datalek aangemerkt. De consument vindt dat zij daarom recht heeft op een “passende” financiële compensatie. Lloyds Bank betwist dat, omdat niet is gebleken dat de gegevens daadwerkelijk door derden zijn ingezien of misbruikt en volgens haar geen schade is ontstaan. De commissie oordeelt dat Lloyds Bank weliswaar een fout heeft gemaakt, maar dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat zij daardoor schade heeft geleden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Een jaaropgave is naar het oude adres van de consument gestuurd

3.1 De consument had een persoonlijke lening bij Lloyds Bank. Nadat zij was verhuisd, heeft zij haar nieuwe adres aan Lloyds Bank doorgegeven.

Tussen partijen is niet in geschil dat de consument haar adreswijziging tijdig aan Lloyds Bank heeft doorgegeven en dat Lloyds Bank over het nieuwe adres beschikte.

3.2 Begin 2026 heeft Lloyds Bank een jaaropgave van de lening aan de consument verstuurd. Op die jaaropgave stonden persoonsgegevens van de consument en gegevens over haar lening. De jaaropgave is echter niet naar het nieuwe adres van de consument gestuurd, maar naar haar oude adres.

3.3 Lloyds Bank heeft uitgelegd dat dit het gevolg was van een fout in het systeem waarmee de jaaropgaven werden verzonden. Hoewel het nieuwe adres van de consument bij Lloyds Bank bekend was, was dit adres in dat systeem nog niet bijgewerkt op het moment dat de jaaropgave werd verzonden. Daardoor is de jaaropgave alsnog naar het oude adres gestuurd.

3.4 De consument vindt dat Lloyds Bank hiermee onzorgvuldig heeft gehandeld. Volgens haar zijn haar persoonsgegevens hierdoor buiten haar invloedssfeer terechtgekomen en heeft zij recht op een financiële compensatie. Lloyds Bank erkent dat een fout is gemaakt, maar betwist dat de consument daardoor schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.

Lloyds Bank heeft onzorgvuldig gehandeld

3.5 De commissie stelt vast dat Lloyds Bank de adreswijziging van de consument niet op juiste wijze heeft verwerkt in alle systemen die voor de verzending van correspondentie werden gebruikt. Daardoor is een document met persoonsgegevens van de consument naar een onjuist adres verzonden. Lloyds Bank heeft deze gang van zaken erkend, daarvoor excuses aangeboden en het incident aangemerkt als een datalek.

3.6 Daarmee staat vast dat Lloyds Bank een fout heeft gemaakt. Dat betekent echter nog niet dat de consument automatisch recht heeft op een schadevergoeding of andere financiële compensatie. Daarvoor moet ook voldoende aannemelijk zijn dat de consument als gevolg van die fout schade heeft geleden.[1]

De consument heeft geen financiële schade gesteld

3.7 De consument heeft in haar klacht toegelicht dat haar persoonsgegevens buiten haar invloedssfeer zijn terechtgekomen en dat daarin voor haar de schade is gelegen.

[1] 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). Zie ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2026-0366.

Zij heeft daarbij uitdrukkelijk aangegeven dat op dit moment geen sprake is van concreet aantoonbare vermogensschade.

3.8 Nu de consument zelf erkent dat geen vermogensschade is ontstaan, ziet de commissie geen grond voor toewijzing van een schadevergoeding wegens vermogensschade.

De consument heeft onvoldoende onderbouwd dat zij immateriële schade heeft geleden

3.9 De consument stelt dat zij immateriële schade heeft geleden doordat haar jaaropgave met persoonsgegevens naar haar oude adres is verzonden. Volgens de consument zijn haar persoonsgegevens daardoor buiten haar invloedssfeer terechtgekomen en bestaat onzekerheid over de vraag of derden van deze gegevens kennis hebben genomen.

3.10 De commissie begrijpt dat dit voor de consument een vervelende situatie is. Het feit dat persoonsgegevens naar een onjuist adres zijn verzonden, levert bovendien een inbreuk op de regels voor een zorgvuldige verwerking van persoonsgegevens op. Dat betekent echter niet dat daarmee automatisch vaststaat dat ook schade is geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.

3.11 Voor toekenning van een schadevergoeding moet voldoende aannemelijk zijn dat de consument daadwerkelijk schade heeft geleden als gevolg van de fout van Lloyds Bank. Daarbij geldt niet dat alleen ernstige immateriële schade voor vergoeding in aanmerking komt. Wel moet de consument voldoende feiten en omstandigheden aanvoeren waaruit kan worden afgeleid dat zij als gevolg van de fout van Lloyds Bank daadwerkelijk immateriële schade heeft geleden.

3.12 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument dat onvoldoende gedaan. Vast staat dat de jaaropgave naar een onjuist adres is verzonden en dat de consument daardoor niet langer volledig kon bepalen wie van die persoonsgegevens kennis zou nemen. Dat gegeven alleen is echter onvoldoende om aan te nemen dat sprake is van voor vergoeding in aanmerking komende immateriële schade. De consument heeft geen concrete feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat de verzending van de jaaropgave naar het oude adres heeft geleid tot identiteitsfraude, reputatieschade, psychische klachten of andere nadelige gevolgen. Evenmin heeft zij toegelicht welke concrete risico's voor haar zijn ontstaan door de aard van de betrokken persoonsgegevens. Onder deze omstandigheden heeft de consument onvoldoende onderbouwd dat zij als gevolg van het incident daadwerkelijk immateriële schade heeft geleden.

3.13 De commissie volgt Lloyds Bank overigens niet in haar standpunt dat reeds uit het briefgeheim kan worden afgeleid dat de persoonsgegevens niet door derden zijn ingezien. Dat kan niet worden vastgesteld. Voor de beoordeling van deze klacht is dat echter niet doorslaggevend.

Beslissend is dat de consument, gelet op de aard en de beperkte omvang van de inbreuk, onvoldoende concreet heeft onderbouwd dat zij als gevolg van het incident immateriële schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt.

Geen grond voor toekenning van een compensatie

3.14 De commissie komt tot de conclusie dat Lloyds Bank een fout heeft gemaakt door de jaaropgave naar het oude adres van de consument te sturen. Lloyds Bank heeft deze fout erkend en het incident als datalek aangemerkt.

3.15 De consument heeft echter geen vermogensschade gesteld en heeft onvoldoende onderbouwd dat zij immateriële schade heeft geleden die voor vergoeding in aanmerking komt. Omdat schade niet aannemelijk is geworden, bestaat geen grond om Lloyds Bank te veroordelen tot betaling van een financiële compensatie.

3.16 De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie 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 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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