# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0718

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 23 juli 2026 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de 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 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 heeft haar betaalpas die aan haar betaalrekening is gekoppeld op een gegeven moment laten blokkeren, ze maakte gebruik van Apple Pay. Enkele maanden later kon de consument geen gebruik meer maken van Apple Pay. De toegang tot haar betaalrekening bleek te zijn geblokkeerd omdat de geldigheid van haar betaalpas was verlopen. De consument heeft geen materiële schade geleden. Maar omdat de hele situatie (waaronder de in eerste instantie niet oplossingsgerichte houding van de bank en de periode waarin ze geen gebruik kon maken van de betaalrekening) de nodige impact op haar heeft gehad en tot stress en onzekerheid heeft geleid, vordert zij betaling door de bank € 1.000,- als vergoeding van immateriële schade. Het door de bank – coulancehalve – gedane aanbod wijst de consument als niet passend af. Ook al heeft de commissie begrip voor hetgeen de consument is overkomen, wijst zij de vordering af omdat niet is voldaan aan de daaraan in wet gestelde voorwaarden.

## 3. De beoordeling

3.1 Voor het toekennen van een schadevergoeding moet vast staan dat de bank op terechte gronden een verwijt kan worden gemaakt. En hiernaast moet – in het geval de schadevordering gericht is op het vergoeden van immateriële schade – voldaan zijn aan de daaraan in de wet gestelde specifieke criteria.

3.2 In de wet[1] staat hierover dat een naar billijkheid vast te stellen schadebedrag kan worden toegekend als de benadeelde (in dit geval de consument dus) *"lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast".* De commissie ziet aanleiding om allereerst te onderzoeken of aan deze wettelijke vereisten is voldaan.

3.3 Dat de consument lichamelijk letsel heeft opgelopen of dat haar eer of goede naam zou zijn aangetast, heeft de consument niet gesteld. Ook het dossier biedt hiervoor geen houvast. Dit betekent dat onderzocht moet worden of sprake zou kunnen zijn van een aantasting in haar persoon.

3.4 Om van een aantasting in de persoon te kunnen spreken is niet voldoende dat sprake is van een psychisch onbehagen en een zich gekwetst voelen.[2] Degene die zich op een aantasting in zijn persoon beroept, moet dit in beginsel met concrete gegevens onderbouwen. En dat heeft de consument ondanks daartoe uitdrukkelijk te zijn uitgenodigd niet gedaan.

3.5 De consument heeft aangevoerd dat het feit dat ze plotsklaps geen toegang meer had tot haar betaalrekening en het contact met de bank daarover moeizaam verliep, niet alleen ongemak opleverde maar ook door haar als zeer belastend is ervaren. Zo dacht de bank pas na enkele weken – nadat ze haar klacht intern had geëscaleerd – met haar mee en bood de bank toen pas alternatieven aan. De consument was weliswaar in de gelegenheid via haar eigen kring tijdelijke oplossingen te vinden, maar een structurele oplossing werd door de bank pas na vier weken gerealiseerd. Ook al begrijpt de commissie dat de gehele situatie door de consument als zeer belastend is ervaren, stelt zij vast dat aan de wettelijke vereisten voor immateriële schadevergoeding niet is voldaan.

3.6 Dit leidt ertoe dat de vordering van de consument tot schadevergoeding moet worden afgewezen.

---

[1] Artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Zie Hoge Raad 13 januari 1995, NJ 1995, 366.

De consument heeft naast de schadevergoeding gevorderd dat de bank erkent dat zij een fout heeft gemaakt. De commissie zal die vordering afwijzen omdat een erkenning niet kan worden opgelegd of afgedwongen.

## 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/.*

*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