

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0408

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. J. van der Groen, leden en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	29 april 2026
Klacht van	De heer [naam bestuurder], verder te noemen de bestuurder, in zijn hoedanigheid als gevolmachtigde van de Vereniging van Eigenaars [naam VvE], verder te noemen de VvE
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De VvE is slachtoffer geworden van spoofing. Zij heeft de bank verzocht haar schade te compenseren op basis van het coulancekader voor spoofing. De bank heeft dit verzoek afgewezen, omdat het coulancekader alleen geldt voor niet-zakelijke klanten met een particuliere rekening. Volgens de VvE ontbreekt echter elk zakelijk kenmerk. De commissie oordeelt dat het coulancekader uitsluitend is bedoeld voor niet-zakelijke klanten die een particuliere rekening aanhouden. De VvE houdt een zakelijke rekening aan. Daarmee voldoet zij niet aan de voorwaarden van het coulancekader. De vordering tot schadevergoeding wordt 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 VvE; 2) de aanvullende stukken van de VvE 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 VvE 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 VvE is een vereniging van eigenaars van appartementsrechten in een wooncomplex. De VvE houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op de betaalrekening zijn van toepassing de *Voorwaarden en overige regelingen Zakelijk*, waarvan deel uitmaken de *Voorwaarden Zakelijke Rekening*.

- 2.2 In oktober 2024 is de VvE slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude, oplichting door middel van *spoofing*. De bestuurder is gebeld door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank. Hij heeft op instructie van deze persoon in totaal € 8.500,33 overgemaakt van de rekening van de VvE. In november 2024 heeft de VvE aangifte gedaan van oplichting.
- 2.3 In december 2024 heeft de VvE de bank verzocht haar schade te compenseren op grond van het coulancekader voor spoofing (hierna: het coulancekader). De bank heeft het compensatieverzoek afgewezen. Volgens de bank is er niet voldaan het criterium van het coulancekader dat het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer.

De klacht en vordering

- 2.4 De VvE vordert vergoeding van haar schade van € 8.500,33. Daartoe voert zij het volgende aan. De VvE voldoet aan de voorwaarden van het coulancekader. Het enkele feit dat de VvE een zakelijke rekening heeft betekent niet zonder meer dat het coulancekader niet van toepassing is. De VvE verwijst daarbij naar de uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0077, waarin is bepaald dat geen beslissende betekenis moet worden toegekend aan de administratieve kwalificatie dat een rekening 'zakelijk' is.

Het verweer

- 2.5 De bank voert verweer tegen de stellingen van de VvE. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat de klacht over?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de door de VvE geleden schade van € 8.500,33 op grond van het coulancekader moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet gehouden is. Zij licht dit hierna toe.

Coulancekader niet bedoeld voor situatie van VvE

- 3.2 Voor de toepassing van het coulancekader zijn van belang (1) de brief van 18 december 2020 van de Minister van Financiën aan de Tweede Kamer en (2) de toetsingscriteria voor coulance van 2 juni 2021 zoals opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken.
- 3.3 In de brief van de Minister van Financiën staat over het coulancekader: *“Dit betreft een uniform afwegingkader waarbij vanuit coulance compensatie wordt verleend aan consumenten (...)”*. In de toetsingscriteria staat: *“Conform brief minister van Financiën d.d. 18 december 2020 hanteren de banken coulance voor slachtoffers van spoofing wanneer: (...) Het slachtoffer een niet-zakelijke klant is (en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer).”*

Het coulancekader is dan ook bedoeld voor klanten van de bank die consument en een niet-zakelijke klant zijn, en die een particuliere rekening hebben. Tussen partijen is niet in geschil dat de VvE geen particuliere maar een zakelijke betaalrekening bij de bank aanhoudt waarop de Voorwaarden Zakelijke Rekening van toepassing zijn. Er is om die reden al niet voldaan aan de voorwaarde van het coulancekader dat de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer. Daarbij merkt de commissie op dat het niet aan haar is om (het toetsingskader van) het coulancekader op te rekken, gelet op de aard daarvan.¹ Het coulancekader is slechts gebaseerd op een afspraak tussen banken en het Ministerie van Financiën.

- 3.4 Dat in de uitspraak van de Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0077 een beroep van een B.V. op het coulancekader slaagde, maakt het voorgaande niet anders. Dat geval verschilt van het onderhavige geval. Het ging in dat geval om een zogenoemde stamrecht B.V. waarin de ondernemer pensioen had opgebouwd. De B.V. keerde alleen nog pensioen uit aan de (voormalige) ondernemer, droeg de belastingen hierover af en betaalde de kosten van het administratiekantoor. De B.V. oefende geen bedrijfsactiviteiten meer uit. De rekening van die B.V. had in de gegeven omstandigheden feitelijk een overwegend particulier kenmerk (en doel, namelijk het doen van uitkeringen aan de materieel gerechtigde - een particulier - op het saldo van die rekening) zodat aan het geadministreerd zijn van de betaalrekening als zakelijke rekening geen doorslaggevende betekenis toekwam. In dit geval is sprake van een geheel ander gebruik van de rekening, namelijk ten behoeve van het beheer van een complex met woningen (appartementenrechten en daarbij behorende ruimtes van verschillende rechthebbenden), waarvoor onder meer in verband daarmee betalingen van zakelijke aard aan derden worden gedaan. De vergelijking van de VvE met dat geval gaat daarom niet op.

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/.

¹ Zie ook GC Kifid nrs. 2023-0897, 2023-0171, 2022-0935, 2022-0953 en 2022-0959.

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