Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0342

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

Datum uitspraak	28 april 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Knab N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Behandelbaarheid. Bankhelpdeskfraude. Spoofing. De consument houdt bij de bank een zakelijke betaal- en spaarrekening aan. Deze rekeningen staan op naam van de eenmanszaak van de consument. In oktober 2024 is de consument gebeld door een persoon, die haar ertoe heeft bewogen om via betaallinks op Whatsapp geld over te maken. In totaal is er € 13.300,- van de zakelijke betaalrekening afgeschreven. De bank heeft de betaalrekening op een gegeven moment geblokkeerd en contact opgenomen met de consument, waarna bleek dat de consument was opgelicht. De consument heeft hiervan aangifte bij de politie gedaan en vordert dat de bank de schade aan haar vergoedt. De bank heeft zich onder andere verweerd met de stelling dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de overboekingen zijn verricht vanaf de zakelijke betaalrekening van de consument. De commissie volgt de bank in dit verweer en oordeelt dat de klacht niet behandelbaar is.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij de bank een zakelijke betaalrekening en een spaarrekening aan, beide op naam van haar eenmanszaak.

2.2 Op 8 oktober 2024 is de consument benaderd door een potentiële koper vanwege de advertentie die zij op marktplaats had gezet. Op een gegeven moment heeft deze potentiële koper de consument via Whatsapp een link gestuurd. Na het klikken op de link is de consument gevraagd om een aantal gegevens in te vullen. Toen er werd gevraagd om een bedrag van € 499,- te betalen heeft zij dit scherm verlaten zonder iets in te vullen of te bevestigen.

2.3 Dezelfde dag is de consument gebeld door iemand die zich voordeed als medewerker van ING. De persoon aan de telefoon (hierna: de fraudeur) heeft tegen de consument gezegd dat zij zeer waarschijnlijk slachtoffer is van fraude maar dat hij het geld op haar ING rekening had veiliggesteld. Daarna heeft de fraudeur gevraagd of de consument nog andere rekeningen had, waarop de consument heeft geantwoord dat zij ook bij KNAB een bank-rekening heeft. De fraudeur gaf aan dat hij dat geld ook veilig kon stellen.

2.4 De fraudeur heeft de consument ongeveer acht verschillende links gestuurd waarmee zij geld kon overboeken. De consument heeft via deze links betalingen gedaan. Dit waren bedragen tussen de € 100,- en € 500,-. De fraudeur heeft de consument daarna gevraagd om haar daglimiet aan te passen en hierover heeft zij nog een aantal keer contact gehad met (een collega van) de fraudeur. In totaal is er op 8 en 9 oktober € 13.300,- euro afgeschreven van de KNAB betaalrekening.

2.5 Op 9 oktober 2024 heeft de consument twee gemiste oproepen en twee e-mails van de bank ontvangen waarin werd aangegeven dat zij de rekening uit voorzorg had geblokkeerd. Toen de consument met de bank belde werd zij doorverbonden met de afdeling veiligheidszaken. Vanuit dit gesprek was de conclusie van de bank dat de consument geen medewerkers van ING, maar oplichters aan de telefoon heeft gehad. Hierna heeft de consument op 22 oktober 2024 aangifte van oplichting gedaan.

2.6 De consument heeft de bank verzocht de schade die zij als gevolg van de oplichting heeft geleden, aan haar te vergoeden. Op 2 december 2024 heeft de bank dit verzoek schriftelijk afgewezen, waarna de consument zich tot het Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de bank haar schade niet vergoedt en vordert terugbetaling van de bedragen van de transacties. Zij voert hiertoe het volgende aan. Op basis van de coulanceregeling heeft de consument recht op vergoeding van haar schade. De bank leest de coulanceregeling op een manier die voor de bank goed uitkomt. De bank geeft aan dat de fraudeur zich heeft voorgedaan als een medewerker van ING België en dat de coulance-regeling daarom niet van toepassing is, maar dat moet ING België Nederland zijn. De bank is voor beide landen werkzaam en beide banken maken deel uit van de Europese Unie. Daarnaast heeft de bank haar zorgplicht geschonden door de overboekingen naar vreemde tegenrekeningen niet eerder tegen te houden.

De bank heeft de bankrekening pas de dag na de schade geblokkeerd. De procedure bij het verhogen van de daglimiet deugt daarnaast niet en is niet veilig.

2.8 De consument vordert een schadevergoeding van € 8.549,13.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het in deze zaak om?

3.1 De commissie staat voor de vraag of de bank gehouden is om de schade van de consument te vergoeden.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 De commissie zal eerst beoordelen of de klacht behandelbaar is.

3.3 Vraag 1 van het reglement bepaalt het volgende: "*Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen." Vraag 5 onder 1 van het reglement bepaalt: "Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen."* Uit deze bepalingen volgt dat de commissie een klacht van een consument over een financiële dienst alleen behandelt als de consument die geheel of in overheersende mate als privépersoon afneemt.

3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de klacht van de consument betrekking op bedrijfsmatig handelen.[1] Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de consument de betaalrekening en de spaarrekening bij de bank aanhoudt in haar hoedanigheid van ondernemer. De beide rekeningen staan op naam van de eenmanszaak van de consument en het dossier bevat geen aanwijzingen dat de consument de rekeningen in overheersende mate afneemt voor privédoeleinden. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de consument daarom niet als privépersoon in de zin van vraag 1 en vraag 5 van het reglement kan worden beschouwd.

[1] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0171 onder 3.6.

3.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument op grond van het reglement niet behandelbaar is. Aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument komt de commissie daarom niet toe.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage – Relevante bepalingen uit het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2024

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 financiele dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij: (...)*

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

1. *Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen. (...)*