Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0726

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. E.C. Ruinaard, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	16 september 2025
Klacht van	De klager
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen het reglement van de Geschillencommissie Kifid

Samenvatting

Behandelbaarheid. De klager, een vennootschap onder firma, is slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Zij vordert dat de bank haar schade vergoedt, omdat een andere zakelijke klant van de bank in een soortgelijke situatie een succesvol beroep heeft gedaan op de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude. De commissie is van oordeel dat zij de klacht niet inhoudelijk kan behandelen, omdat het zakelijke gebruik van de rekening van de klager overheersend is. De klacht is niet-behandelbaar.

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 klager; 2) de aanvullende stukken van de klager; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de klager en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De klager is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer H. van Oijen, juridisch adviseur te Breda.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De klager is een vennootschap onder firma met twee vennoten. De vennoten vormen een echtpaar en zij exploiteren een agrarische onderneming in de vorm van een man-vrouw-vennootschap. De klager houdt een zakelijke rekening met een zakelijk rekening-courant krediet aan bij de bank (hierna: de rekening).

2.2 Op 19 oktober 2021 is de klager slachtoffer geworden van bankhelpdeskfraude. Vanaf de rekening is in meerdere betalingen een bedrag van € 96.770,- overgemaakt naar derden. Van dit bedrag heeft de bank € 14.670 weten veilig te stellen en teruggestort op de rekening.

De klacht en vordering

2.3 De klager vordert dat de bank haar schade uit de bankhelpdeskfraude van 2021 vergoedt. Een deel van de schade is gerecupereerd. De klager vordert dat de bank het resterende bedrag van € 47.090,33 aan haar vergoedt, op grond van het volgende.

2.4 De klager heeft in 2021 bij de bank een beroep gedaan op de coulanceregeling voor slachtoffers van bankhelpdeskfraude. De bank heeft dit verzoek in meerdere instanties afgewezen. In 2024 raakte de klager ervan op de hoogte dat een besloten vennootschap, ook een klant van de bank (hierna: de B.V.) een succesvol beroep heeft gedaan op de coulanceregeling voor bankhelpdeskfraude. De feiten in die fraude zijn volgens de klager gelijk aan de feiten van de fraude van de klager in 2021. Volgens de klager zou de bank daarom op grond van het gelijkheidsbeginsel ook haar schade moeten vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waarover oordeelt de commissie?

3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de klager slachtoffer is geworden van bankhelpdeskfraude. Zij begrijpt dat deze gebeurtenis veel impact heeft gehad voor de vennoten, zowel financieel als emotioneel. In het kader van deze procedure ziet de commissie zich gesteld voor de vraag of de bank de schade van de klager moet vergoeden, omdat zij dat in een soortgelijke situatie ook voor een B.V. gedaan heeft. De commissie komt echter niet toe aan een inhoudelijk oordeel, omdat de klacht niet behandelbaar is. Dit wordt als volgt toegelicht.

De klager is geen consument

3.2 Onder vraag 5 van het reglement wordt beantwoord wie als consument een klacht kan indienen (zie de tekst in de bijlage). Dat zijn natuurlijke personen die als privépersoon een financiële dienst afnemen 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.

Daarnaast wordt als consument beschouwd een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd. In het reglement worden als voorbeelden genoemd een Vereniging van Eigenaren (VvE), of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen B.V. of een stamrecht B.V.[1]

3.3 De definitie van het begrip consument in het reglement is gebaseerd op artikel 2 van de Richtlijn 93/13/EEG oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, artikel 1 van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en artikel 1:1 van de Wet op het financieel toezicht.

3.4 Het Europese Hof van Justitie (hierna: HvJ EU) heeft op 24 oktober 2024[2] een arrest gewezen over het consumentbegrip in Richtlijn 93/13/EEG. Dit arrest is mede van belang voor de beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht. In dat arrest is onder meer het volgende overwogen:

> *"Overeenkomstig vaste rechtspraak moet de nationale rechter bij wie een geding aanhangig is over een overeenkomst die binnen de werkingssfeer van richtlijn 93/13 kan vallen, rekening houdend met alle bewijsstukken en in het bijzonder met de bewoordingen van die overeenkomst, nagaan of de betrokkene als „consument" in de zin van die richtlijn kan worden aangemerkt. Daartoe moet de nationale rechter rekening houden met alle omstandigheden van de zaak, met name met de aard van het goed of de dienst waarop de betrokken overeenkomst betrekking heeft, waaruit kan blijken met welk doel dat goed is gekocht of die dienst is ontvangen (arrest van 8 juni 2023, Lyoness Europe, C-455/21, EU:C:2023:455, punt 49 en aldaar aangehaalde rechtspraak)."*

3.5 Volgens de klager is de klacht behandelbaar omdat het zakelijke gebruik van de rekening ondergeschikt is aan het privégebruik daarvan. In het jaar 2020 vonden in totaal 575 afschrijvingen plaats, waarvan slechts 21 een zakelijk karakter hadden. In 2021 vonden 490 afschrijvingen plaats, waarvan er slechts 20 zakelijk waren. Bovendien is de nalatenschap van de moeder van een vennoot geplaatst op de rekening. Dat bedrag is ook verduisterd. Verder is relevant dat de B.V. diens rekening volkomen zakelijk gebruikte. De klager wijst voor de behandelbaarheid op uitspraak 2024-0077 van de Commissie van Beroep van Kifid.

3.6 De bank stelt zich op het standpunt dat de klacht niet behandelbaar is, omdat de klager niet als consument is aan te merken en de klacht ook niet gaat over een financiële dienst waarover kleinzakelijke ondernemers een klacht kunnen indienen bij Kifid.

---

[1] Daarnaast kunnen kleinzakelijke ondernemers een klacht indienen, maar in dit geval gaat het niet over een product waarover een dergelijke klacht bij Kifid kan worden behandeld, zie vraag 8 van het reglement, dat te vinden is op www.kifid.nl.

[2] HvJ EU 24 oktober 2024, ECLI:EU:C:2024:919 / C-347/23 [Zabitoń].

Volgens de bank kan een onderneming in het geheel geen klacht over een zakelijke rekening indienen bij Kifid, omdat de rekening is afgesloten voor zakelijke doeleinden (niet *ook* voor zakelijke doeleinden, zoals bedoeld onder vraag 5 van het reglement). Verder heeft de bank onder meer naar voren gebracht dat de bijschrijvingen op de rekening grotendeels zakelijk zijn. Van de 98 bijschrijvingen in 2021, houden er 7 verband met de fraude. Van de overige 91 bijschrijvingen, duiden er 65 (ruim 71%) op een zakelijk karakter. Deze 91 bijschrijvingen hadden een totaalwaarde van € 49.184,26, en de 65 zakelijke bijschrijvingen in 2021 vertegenwoordigen een waarde van in totaal € 43.896,82 (ruim 89%). De klager heeft deze cijfers over de bijschrijvingen niet betwist. Daarnaast acht de bank relevant dat aan de rekening een zakelijk rekening-courantkrediet gekoppeld is, met een limiet van € 25.000,- voor het financieren van werkkapitaal (debiteuren).

3.7 De commissie overweegt als volgt. Het arrest van het HvJ EU dat in overweging 3.3 is geciteerd, brengt mee dat *onder omstandigheden* een klacht over een rekening van een zakelijke partij behandeld kan worden, omdat die partij kwalificeert als consument.[3] De bewoordingen van de overeenkomst vormen een belangrijke aanwijzing voor de vraag of iemand als consument kwalificeert, maar ook andere omstandigheden moeten worden beschouwd. Voor de vraag of de klager als consument kwalificeert zoals bedoeld onder vraag 5 van het reglement, is doorslaggevend of de zakelijke doeleinden waarvoor de financiële dienst (de rekening) wordt afgenomen, overheersend zijn. In het onderhavige geval is de rekening een zakelijke rekening, met een zakelijk rekening-courant krediet, op naam van een vennootschap onder firma. Weliswaar hebben veel *afschrijvingen* een privékarakter (de bank heeft dat niet betwist), maar de *bijschrijvingen* zijn wel hoofdzakelijk zakelijk. Aan de hand van deze omstandigheden is voor de commissie komen vast te staan dat de rekening overheersend zakelijk gebruikt wordt. Dat de B.V. diens rekening volkomen zakelijk gebruikte, is niet relevant voor de behandelbaarheid van deze klacht. De door de klager aangehaalde uitspraak 2024-0077 ging over een stamrecht B.V., waarvoor een uitzondering geldt die hier niet van toepassing is.

3.8 Op grond van het voorgaande is de klacht niet-behandelbaar. Hierdoor komt de commissie niet toe aan een inhoudelijk oordeel over de klacht, en ook niet aan bespreking van de overige verweren van de bank.

[3] Bijvoorbeeld uitspraak GC Kifid 2023-0565, te vinden op www.kifid.nl. In dat geval was de rekeninghoudende ondernemer met pensioen en werd de rekening niet meer voor zakelijke doeleinden gebruikt. Te denken valt ook aan de onder vraag 5 van het reglement genoemde voorbeelden van een vereniging van eigenaren, pensioen B.V. of stamrecht B.V.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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 van de Geschillencommissie Kifid

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van de Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) – 1 april 2024

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.

(...)

3. Ook een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd, kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een Vereniging van Eigenaren (VvE) of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen BV of een stamrecht BV.

(...)

8. Waarover kunt u als kleinzakelijke ondernemer klagen bij Kifid?

Kifid behandelt klachten over:

1. een financiering in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet deze financiering op of na 1 juli 2018 hebben aangevraagd of vernieuwd;

2. een financiering in de zin van de Gedragscode MKB Financiers waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet deze financiering op of na 1 juli 2019 hebben afgesloten;

3. een financieringsadvies in de zin van de Gedragscode Erkend Financieringsadvies MKB waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet dit advies op of na 1 mei 2021 hebben aangevraagd;

4. een financiering in de zin van de Gedragscode Kort Zakelijk Krediet waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet deze financiering op of na 1 oktober 2023 hebben aangevraagd;

5. (vervallen)

6. grensoverschrijdende betalingen waarop de Verordening betreffende grensoverschrijdende betalingen in de Unie van toepassing is verklaard. Het mag alleen gaan om transacties in EU-valuta's.