Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0432

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. De commissie verklaart de klacht van de consument niet behandelbaar, omdat de schade is ontstaan vanaf (een van zijn) zakelijke bankrekeningen. Dit betekent dat de klacht van de consument op grond van vraag 5 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (vanaf 1 april 2024) niet behandelbaar is en dat de commissie geen inhoudelijk oordeel geeft over de klacht.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt zowel een privérekening als een zakelijke rekening aan bij de bank.

2.2 De consument heeft in januari 2021 een bedrag overgeboekt naar een derde, met de intentie dit bedrag te beleggen in Bitcoin.

2.3 Op enig moment wilde de consument zijn winst laten uitbetalen. De consument zou hiervoor enkele handelingen moeten verrichten via het programma AnyDesk. Nadat deze derde enkele handelingen had verricht, bleek in drie transacties een bedrag van € 420.000,- van zijn zakelijke rekening naar een bankrekening van een derde te zijn overgeboekt.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 420.000,-.

2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij is slachtoffer geworden van boilerroomfraude. Hij heeft geen toestemming gegeven voor de onder 2.3 genoemde transacties en ook geen beveiligingscodes gedeeld. De consument is daarnaast van mening dat de bank onvoldoende heeft gedaan om de oplichting te voorkomen en onvoldoende heeft gedaan met zijn melding dat hij slachtoffer is geworden van oplichting.

Het verweer

2.6 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

3.1 De bank heeft aangevoerd dat de transacties waarvan vergoeding wordt gevorderd zijn gedaan vanaf de zakelijke bankrekening en dat de klacht daarom niet behandelbaar is.

3.2 Vraag 5 van het Reglement Geschillencommissie Kifid (vanaf 1 april 2024) bepaalt dat Kifid klachten behandelt van "*iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt*". Daarmee wordt bedoeld: "*de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten*".

3.3 De consument heeft erkend dat de onderhavige betalingen zijn gedaan vanaf de zakelijke rekening. Dit betekent dat de klacht niet behandelbaar is. Dat er voorafgaand aan deze transacties sprake zou zijn geweest van overboekingen vanaf de privérekening naar de zakelijke rekening doet aan het voorgaande niet af. De schade is immers pas ontstaan op het moment dat de gelden vanaf de zakelijke rekening naar derden werden overgeboekt en de klacht van de consument ziet ook op deze transacties.

3.4 Het voorgaande betekent dat de commissie niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

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