Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0623

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 2026
Klacht van	De klager
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement van de Geschillencommissie Kifid

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de klager; 4) de dupliek van de bank; 5) het standpunt van de klager over de behandelbaarheid van de klacht en 6) het standpunt van de bank over de behandelbaarheid van de klacht.

1.2 De klager is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. P. Ak van ARAG Rechtsbijstand. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I.H.C. Jans, advocaat, kantoorhoudend te Eindhoven.

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. De kern

De klager houdt met zijn eenmanszaak een zakelijke betaalrekening bij de bank aan waaraan een zakelijke creditcard is gekoppeld. Hij klaagt over een frauduleuze transactie die is verricht met de creditcard. De commissie is van oordeel dat de klager niet als ‘consument’ kan worden aangemerkt. Op grond van het reglement is de klacht daarom niet-behandelbaar.

3. De beoordeling

Wie kan klagen?

3.1 De commissie dient ambtshalve te onderzoeken of zij de klacht op basis van het reglement in behandeling kan nemen.

3.2 Onder vraag 5 van het reglement wordt beantwoord wie als consument een klacht kan indienen.[1] 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.[2]

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 Europees Hof van Justitie heeft op 24 oktober 2024 een arrest gewezen over het consumentbegrip in Richtlijn 93/13/EEG.[3] 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)."*

[1] Zie de tekst in de bijlage.
[2] 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.
[3] HvJ EU 24 oktober 2024, ECLI:EU:C:2024:919 / C-347/23 [Zabitoń].

De standpunten van partijen

3.5 Volgens de klager is de klacht behandelbaar, omdat (1) hij er bij de frauduleuze transactie van uitging dat deze verband hield met een privéaankoop, (2) de creditcardtransactie is afgeschreven van de privérekening van de klager en (3) de creditcard op naam van de eenmanszaak staat, maar de klager al twee jaar in loondienst is.

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. Volgens de bank overheersen de zakelijke kenmerken: (1) de frauduleuze transactie is verricht met een zakelijke creditcard die louter is bedoeld voor zakelijke doeleinden, (2) de transacties die daarmee zijn verricht worden afgeschreven van de zakelijke betaalrekening, (3) de eenmanszaak van de klager is nog steeds actief en ingeschreven in de KvK[4], en (4) uit het rekeningafschrift van de zakelijke betaalrekening volgt dat diverse transacties plaatsvinden die duiden op zakelijke doeleinden.

Zakelijke doeleinden overheersen: de klager is niet aan te merken als consument

3.7 De commissie overweegt als volgt. Het arrest van het HvJ EU dat in overweging 3.4 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. 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.

3.8 In het onderhavige geval is sprake van een zakelijke betaalrekening, waaraan een zakelijke creditcard is verbonden. Anders dan namens de klager is aangevoerd, worden de transacties die met de creditcard zijn verricht afgeschreven van de *zakelijke* betaalrekening. Immers, de rekeningafschriften die de klager heeft overgelegd vermelden bovenaan 'Rekeningafschrift Zakelijke rekening' en zijn gericht aan de eenmanszaak van klager. Uit die afschriften blijkt tevens dat de klager in de periode van de frauduleuze transactie diverse betalingen heeft gedaan aan partijen die passen bij de activiteiten van de eenmanszaak die in de KvK is geregistreerd als elektrotechnisch installatiebureau. Die partijen zijn een verkoper van elektromaterialen en een groothandel voor installateurs. Gezien deze omstandigheden is de commissie van oordeel dat de klager niet als 'consument' kan worden aangemerkt; de zakelijke doeleinden overheersen.

[4] Het handelsregister van de Kamer van Koophandel.

Dat de klager al twee jaar in loondienst is, en dat hij er bij de frauduleuze transactie vanuit ging dat deze verband hield met een privéaankoop, maakt het voorgaande niet anders.

3.9 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.

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. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

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.