Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0744

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Revolut; 3) de repliek van de consument (met aanvulling) en 4) de dupliek van Revolut.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consument en Revolut hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een betaalrekening bij Revolut geopend. Op enig moment heeft hij aan Revolut een betaalopdracht voor een overboeking van € 5.000,- verstrekt. Revolut heeft de betaalopdracht uitgevoerd. Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht. Hij vordert een schadevergoeding van € 5.000,- van Revolut en stelt dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden door hem niet te waarschuwen voor de oplichting. Revolut voert verweer en stelt dat zij de consument wel heeft gewaarschuwd, maar dat de consument de betalings-transactie desondanks wenste te verrichten. Revolut voert verder aan dat zij de betaalopdracht volgens de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure heeft uitgevoerd en dat zij verplicht was hieraan gehoor te geven. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden. Uit het dossier blijkt dat Revolut de consument heeft gewaarschuwd voor de oplichting. De commissie is van oordeel dat de consument zelf aansprakelijk is voor de betalingstransactie en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De betalingstransactie van € 5.000,- is een 'toegestane betalingstransactie'

3.1 Naar het oordeel van de commissie kwalificeert de betalingstransactie van € 5.000,- die de consument op 19 september 2025 vanaf zijn betaalrekening bij Revolut heeft verricht als een 'toegestane betalingstransactie'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.2 Een betaaldienstverlener (in dit geval Revolut) voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht[1] (in dit geval de consument). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure.[2] Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de betaler is er sprake van een 'niet-toegestane betalingstransactie'.[3]

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingstransactie van € 5.000,- zelf heeft geautoriseerd. Gelet daarop oordeelt de commissie dat deze betalingstransactie in juridische zin is aan te merken als een 'toegestane betalingstransactie'. De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij is opgelicht en dat hij onder invloed van die oplichting heeft ingestemd met de betalingstransactie, maakt dit oordeel niet anders.[4]

Op Revolut rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.4 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op Revolut. In zo'n geval is Revolut, als betaaldienstverlener, verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.[5] Na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie heeft Revolut als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[6]

Revolut heeft een bijzondere zorgplicht

3.5 Het is op zichzelf correct dat op Revolut in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht rust.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2026-0173, 2025-0500 en 2025-0402, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[5] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.
[6] Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Deze zorgplicht vloeit voort uit artikel 2 van de Algemene Bank voorwaarden 2017 en de redelijkheid en de billijkheid[7] en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van Revolut, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[8] Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van Revolut kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, *op voorwaarde dat* zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[9] Bepalend hiervoor is datgene waar Revolut daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').

Revolut heeft geen algemene monitoringsplicht

3.6 De bijzondere zorgplicht van Revolut behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd.[10] Van Revolut kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij Revolut van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als Revolut – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van Revolut worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.

Revolut heeft de consument gewaarschuwd

3.7 Revolut stelt dat zij de betaalopdracht voor € 5.000,- in haar systemen heeft gedetecteerd als een 'potentieel' risico. Voor de commissie is op basis van de processtukken voldoende komen vast te staan dat Revolut vervolgens tot onderzoek is overgegaan en de consument via pushberichten en e-mails heeft gewaarschuwd voor oplichting. Onderdeel van het dossier is een e-mail van 19 september 2025, waarin de volgende passage staat: *"(...) Controleer je recente transactie. Na een veiligheidscontrole denken we dat het misschien om oplichting gaat. (...)"* Uit de stukken die Revolut over heeft gelegd, blijkt naar het oordeel van de commissie verder in voldoende mate dat Revolut de betalingstransactie op 19 september 2025 heeft onderbroken en tussen 16:43 uur en 16:46 uur als veiligheidscontrole een video-opname van het gezicht van de consument heeft uitgevoerd (via diens mobiele telefoon).

---

[7] Zie artikel 6:248 lid 1 BW.
[8] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399(*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[9] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven*), en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[10] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954, 2025-0326 en 2026-0425, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Ook is voor de commissie op basis van de processtukken voldoende komen vast te staan dat Revolut de consument vragen heeft gesteld over de betaalopdracht, dat de consument deze vragen telkens met *'Continue'* heeft beantwoord en dat hij de vraag van Revolut *'I've answered these questions honestly'* met *'Yes, continue'* heeft beantwoord. De (herhaalde) stelling van de consument dat Revolut hem met betrekking tot zijn betaalopdracht voor € 5.000,- *niet* heeft gewaarschuwd, vindt de commissie in het licht van het voorgaande niet geloofwaardig.

Revolut heeft haar bijzondere zorgplicht niet geschonden

3.8 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat Revolut haar (bijzondere) zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom ook niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden, aan hem te vergoeden.

Ambtshalve toetsing

3.9 Voor de beoordeling van deze klacht is artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 zes 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/.

Binnen twee 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 twee 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:248 BW

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Artikel 7:522 BW

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 ABV

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

   Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

   U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.