Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0810

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

Datum uitspraak	14 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een e-mail met daarin een betaallink ontvangen. Via deze link heeft zij met haar betaalkaart van de bank een betaling verricht aan een derde. Achteraf is gebleken dat zij slachtoffer is geworden van oplichting. De consument vordert dat de bank het overgemaakte bedrag terughaalt, dan wel aan haar vergoedt. De commissie is van oordeel dat sprake is van een toegestane betalingstransactie. Volgens vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat de bank niet verplicht was nader onderzoek te doen naar de betalingstransactie. De vorderingen worden afgewezen.

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.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank en maakt gebruik van de online bankieren-app van de bank. Ook heeft zij bij de bank een Visa-betaalkaart (hierna: de betaalkaart).

2.2 Op 10 juni 2025 heeft de consument een e-mail ontvangen met daarin een betaallink. Zij heeft op die link geklikt en vervolgens met haar betaalkaart een betaling van € 1.020,- verricht ten gunste van World Remit (een internationale geldtransferservice). De betaling is door de consument geautoriseerd met 3DS.[1]

2.3 Op 11 juni 2025 heeft de consument contact opgenomen met de bank en gemeld dat de op 10 juni 2025 verrichte betaling frauduleus was. Naar aanleiding van die melding is de bank een chargeback-procedure bij Visa gestart. Het chargeback-verzoek is door Visa afgewezen omdat de betaling was geautoriseerd met 3DS.

2.4 Verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank het bedrag van € 1.020,- terughaalt van de fraudeur, dan wel dat de bank een bedrag van € 1.020,- aan haar vergoedt.

2.6 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat de bank ten onrechte haar verzoek tot vergoeding van € 1.020,- heeft afgewezen. Zij heeft het volgende aangevoerd:

- Er is geen sprake van een toegestane betalingstransactie. De consument heeft de betaling via 3DS wel geautoriseerd, maar zij is hierbij misleid door de oplichter. Zij dacht via de betaallink een betaling te doen aan een vakantieresort. Achteraf bleek dat de e-mail met de betaallink afkomstig was van een oplichter. De bank verschuilt zich ten onrechte achter de regels van Visa.
- Ook heeft de bank geen rekening gehouden met het feit dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting in de vorm van 'authorised push payment fraud'. Hierbij worden slachtoffers door criminelen onder druk gezet of misleid om een betaling uit te voeren. Ook heeft de consument direct na het ontdekken van de oplichting, contact opgenomen met de bank. Daarbij komt dat het bedrag is overgemaakt naar een partij die gelinkt is aan fraude. Zij heeft geen inloggegevens of pincodes met derden gedeeld; de misleiding vond plaats via een geloofwaardige frauduleuze constructie. Verder stelt de consument dat de bank haar beter had moeten beschermen tegen de fraude/oplichting en meer had moeten doen om de fraude te voorkomen. Als jonge student ervaart zij veel financiële stress door deze oplichting.

[1] 3DS, ook wel 3D Secure genoemd, is een aanvullende authenticatiemethode voor online kaartbetalingen. Wanneer een betaling via 3DS moet worden goedgekeurd, ontvangt de klant een notificatie in de beveiligde Revolut-app. Deze notificatie bevat de naam van de begunstigde en het te betalen bedrag. Door deze notificatie te bevestigen, wordt de betaling geautoriseerd.

Het verweer

2.7 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 om

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank het betaalde bedrag van € 1.020,- moet terughalen dan wel dat zij het bedrag van € 1.020,- aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Toegestane betalingstransactie

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)[2] sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend volgens de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalings-transactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.3 Vast staat dat de consument, zoals door haar erkend, de betreffende betalingstransactie op 10 juni 2025 heeft goedgekeurd middels 3DS. Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – zou zijn misleid door een oplichter, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransactie gekwalificeerd moeten worden als een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW.[3] Anders dan de consument lijkt te veronderstellen, is artikel 7:529 BW niet van toepassing op een toegestane betalings-transactie.

3.4 De bank heeft enkel uitvoering gegeven aan de betalingstransactie waarmee de consument heeft ingestemd. De bank is op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdracht. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.[4]

---

[2] De PSD2 is geïmplementeerd in boek 7 BW.
[3] O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

Terughalen van de betaling

3.5 Voorts moet de commissie beoordelen of de bank gehouden is de betaling terug te draaien/het betaalde bedrag terug te halen. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en zij zal dit hierna toelichten.

3.6 De bank heeft in dit kader toegelicht dat een eenmaal gegeven en verwerkte betaalopdracht onherroepelijk is. Verder heeft de bank toegelicht dat zij als uitgevende instelling van Visa-betaalkaarten gebonden is aan de 'Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules 2' (hierna: de Visa Rules). De Visa Rules bepalen de rechten en plichten van alle partijen binnen het betalingsnetwerk, inclusief de procedures voor geschillen en chargebacks. De Visa Rules schrijven ondubbelzinnig voor dat een transactie die succesvol is gevalideerd met 3DS, wordt beschouwd als volledig geautoriseerd door de kaarthouder. Een dergelijke transactie is in de Visa Rules uitgesloten van een succesvolle chargeback. De bank heeft geen discretionaire bevoegdheid om van de Visa Rules af te wijken. Verder heeft de bank toegelicht dat er in het onderhavige geval sprake was van een kaartbetaling en niet van bancaire overschrijving (een 'push payment'), waardoor de regeling inzake 'authorised push payment fraude' niet van toepassing is op de door de consument verrichte betaling.

3.7 De commissie stelt voorop dat de betaling onherroepelijk is geworden nadat het geld op de rekening van de begunstigde is bijgeschreven (artikelen 7:522 lid 3 en 7:534 lid 1 BW). Gelet daarop volgt de commissie de bank in haar stelling dat zij niet gehouden kon worden de door de consument ingegeven en geaccordeerde betaling terug te halen. Hierbij merkt de commissie op dat de bank ook niet de bevoegdheid heeft om eigenhandig een betaling terug te draaien.[5] Ook is de commissie van oordeel dat de bank op grond van de Visa Rules niet gehouden is om (zich in te spannen om) de betaling terug te draaien of het betaalde bedrag terug te halen.[6]

De zorgplicht van de bank

3.8 Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.9 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[7]

[5] O.a. GC Kifid nrs. 2020-308, 2024-0058 en 2025-0535.
[6] GC Kifid nr. 2025-0525.
[7] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[8] Een algemene monitorings-verplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van een betalings-transactie zonder onderzoek te doen.

3.10 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[9] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.11 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Zo is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De bank heeft verder onweersproken gesteld dat de begunstigde van de betaling (WorldRemit) een gereguleerde financiële instelling betreft. Bovendien is de bank niet verplicht om de persoon of de maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[10] Het is de verantwoordelijkheid van de consument en niet van de bank om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of en met wie zij zaken wil doen en waarin. Gezien het voorgaande kon in dit geval van de bank dan ook niet worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorg-plicht niet heeft geschonden.

Slotsom

3.12 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de bank de schade van de consument zou moeten vergoeden of (zich moet inspannen om) de betaling terug te draaien of het betaalde bedrag terug te halen. Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vorderingen moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

---

[8] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.
[9] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.
[10] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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