Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0864

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

Datum uitspraak	30 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Toegestane betalingstransactie. De consument kreeg een e-mail waarin stond dat zij iets had verkocht via een online winkelplatform waarop zij actief is. De consument heeft op de link in de e-mail geklikt waarmee zij dacht de betaling te ontvangen. In werkelijkheid betaalde zij € 500,- aan een derde. De consument is van mening dat de bank haar had moeten beschermen tegen deze oplichting en dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. Daarnaast zou de schade volgens haar vergoed moeten worden op basis van de Authorised Push Payment (APP) regeling die op de website van de bank staat. De bank betwist de stellingen van de consument en voert aan dat de APP-regeling niet van toepassing is. Daarnaast stelt de bank dat zij geen subjectieve wetenschap van de fraude had. De commissie is van mening dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie en dat de bank enkel is opgetreden als betaaldienstverlener. Er zijn geen aanwijzingen waaruit blijkt dat de bank op de hoogte was van de fraude en verplicht was nader onderzoek te doen naar de transactie. Het is daarnaast niet vast komen te staan dat de consument zich kan beroepen op de APP-regeling. De vordering van de consument wordt 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de bank na aanvullende vragen en 7) de reactie daarop van de consument.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 13 mei 2025 kreeg de consument een e-mail waarin stond dat zij een verkoop had gedaan via een online winkelplatform waarop zij actief is. In de mail was een link opgenomen waarmee de consument haar geld zou kunnen innen. De consument heeft op de link geklikt en is daarna naar een website geleid waar zij haar kaartgegevens heeft ingevoerd. Daarna bleek dat zij een betaling van € 500,- had gedaan.

2.3 Diezelfde dag heeft de consument contact opgenomen met de bank om het voorval te melden. Op 3 juni 2025 heeft de bank als definitieve standpunt kenbaar gemaakt dat zij de schade van de consument niet vergoedt. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt erover dat de bank haar schade niet wil vergoeden en voert daarbij het volgende aan. Ze is opgelicht door een nepwebsite die zich voordeed als een online winkel-platform waarop zij actief is. In een e-mail die zij kreeg werd aangegeven dat zij iets had verkocht, en dat ze het te ontvangen bedrag kon innen via de link. De consument dacht dat ze geld zou ontvangen door haar kaartgegevens in te voeren, maar in werkelijkheid werd er een bedrag van € 500,- van haar rekening afgeschreven. Dit was de allereerste keer dat de consument gebruikmaakte van de diensten van de bank en zij was zich er niet van bewust dat ze, door de melding te bevestigen, geld zou overmaken. Daarnaast valt het voorval onder de Authorised Push Payment regeling (hierna: de APP-regeling) van de bank, die sinds 7 oktober 2024 van toepassing is. De bank zegt op haar eigen website dat klanten in dit soort situaties in aanmerking komen voor terugbetaling. De consument is misleid en heeft onbedoeld zelf de betaling geautoriseerd, wat precies is wat onder deze regeling valt. Toch zegt de bank onterecht dat ze niets voor de consument kan doen, ondanks haar eigen regels. De bank heeft de consument onvoldoende gewaarschuwd voor mogelijke fraude en het is de verantwoordelijkheid van de bank om de consument actief te beschermen tegen fraude. Door dit niet te doen heeft de bank haar zorgplicht geschonden. De consument vordert € 500,- aan schadevergoeding.

Het verweer

2.5 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 gaar deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank het bedrag van € 500,- aan de consument moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat als volgt toe.

Wettelijk kader

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) 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, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voor het gebruikte betaalinstrument overeengekomen voorwaarden (artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524, lid 1 aanhef en sub a BW).

3.3 Vast staat dat de consument, zoals door haar erkend, de betreffende betalingstransactie op 13 mei 2025 heeft goedgekeurd. 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.[1]

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.[2]

De zorgplicht van de bank

3.5 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch 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.

---

[1] O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.
[2] 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.

3.6 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 commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Een algemene monitoringsverplichting 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 betalingstransactie zonder onderzoek te doen.

3.7 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.[5] 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.

3.8 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. Bovendien is de bank niet verplicht om de persoon of de maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[6] 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. 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 zorgplicht niet heeft geschonden.

Is de APP-regeling van toepassing?

3.9 De consument heeft aangevoerd dat zij recht heeft op vergoeding van het bedrag van de betalingstransactie op grond van de APP-regeling. De bank heeft deze stelling betwist. Volgens de bank is de APP-regeling niet van toepassing omdat geen sprake is van een 'push' payment, maar van een 'pull' payment en omdat de APP-regeling van toepassing is op bancaire overschrijvingen, terwijl de betreffende transactie een kaartbetaling was.

---

[3] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.
[5] 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.
[6] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4656.

De APP-regeling maakt geen deel uit van het dossier, zodat de commissie niet kan beoordelen of deze van toepassing is. Aangezien de bank de stelling van de consument over de toepasselijkheid van de APP-regeling heeft betwist, is het aan de consument om te bewijzen dat zij wel een beroep kan doen op de APP-regeling. De consument heeft niet aan deze bewijslast voldaan, waardoor de stelling van de bank dat de APP-regeling niet van toepassing is voor de commissie vaststaat.

Slotsom

3.10 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. Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering moeten worden afgewezen.

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-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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

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. (...)*

Artikel 7:524 BW

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*

   a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. (...).

2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)*

Artikel 7:528 BW

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)*

Artikel 7:529 BW

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing*