

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0860

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2025
Klacht van	De heer [naam 1] mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
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

De consumenten zijn slachtoffer geworden van fraude. Zij vorderen terugbetaling van het geld dat zij zijn verloren. De commissie is van oordeel dat de consumenten met grove nalatigheid de voorwaarden voor het gebruik van hun betaalinstrument niet zijn nagekomen. Van een zorgplichtschending is geen sprake. Ook het coulancekader biedt geen grondslag voor het toewijzen van de vordering. De vordering 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 bijlage. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 consumenten 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 consumenten houden een betaalrekening aan bij de bank.
- 2.2 Op 10 april 2025 omstreeks 19:00 uur zijn de consumenten telefonisch en via WhatsApp benaderd door personen die zich voordeden als medewerkers van de bank (hierna: de fraudeurs). De consumenten zijn er door de fraudeurs van overtuigd dat zij het geld op hun betaalrekening veilig moesten stellen. Via WhatsApp hebben de fraudeurs links gedeeld met de consumenten en hen gevraagd wachtwoordcodes voor de app van de bank te delen.

- 2.3 Met de creditcard van de consumenten is vervolgens geprobeerd een online betaling te doen bij crypto.com. De bank heeft de eerste twee betalingen uit voorzorg tegenhouden vanwege een vermoeden van fraude en de consumenten daarover geïnformeerd via e-mail en via de app van de bank. De consumenten konden in de app bevestigen dat zij de betaling toch wilden uitvoeren. Vervolgens is een betaling van € 2.874,71 aan crypto.com bevestigd via de app van de bank. De bank heeft deze transactie uitgevoerd. Na deze transactie is nog vier keer geprobeerd een betaling te doen met de creditcard. Deze betalingen zijn allemaal geweigerd.
- 2.4 Op 11 april 2025 omstreeks 23:00 uur zijn de consumenten opnieuw gebeld door de fraudeurs en overgehaald om meer bedragen 'veilig te stellen'. Met gebruik van de app van de bank is in drie overboekingen in totaal € 6.900,- overgeboekt naar een rekening van een derde. Volgens de fraudeurs was deze rekening een tussenrekening van de bank.
- 2.5 De consumenten hebben op 12 april 2025 melding gemaakt van fraude bij de bank. Op 14 april 2025 hebben zij ook aangifte van fraude gedaan. De consumenten hebben de bank verzocht de schade te vergoeden. De bank heeft dat verzoek op 15 mei 2025 afgewezen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consumenten vorderen terugbetaling van € 12.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 mei 2025. Ter onderbouwing van hun vordering voeren zij het volgende aan. De consumenten hebben niet ingestemd met de creditcardbetaling en de overboekingen. De bank had de transacties moeten tegenhouden. Van grove nalatigheid is geen sprake. De fraudeurs hebben de beschikking gehad over hun gegevens, zoals telefoonnummer en rekeninggegevens. Zij vermoeden dat een medewerker van de bank betrokken is geweest bij de oplichting. De consumenten wijzen tot slot op het coulancekader, op grond waarvan de bank hun schade zou moeten vergoeden.

#### *Het verweer*

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar draait deze zaak om?*

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de bank een bedrag van € 12.000,- aan de consumenten moet terugbetalen. De commissie is van oordeel dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

### *Juridisch 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 van het Burgerlijk Wetboek (BW)<sup>1</sup> 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 (in dit geval de consumenten) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie 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. Die regel is echter niet van toepassing als aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, opzettelijk handelen of als hij met grove nalatigheid heeft nagelaten alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument te waarborgen (artikel 7:524 en 7:529 lid 1 BW).
- 3.3 De commissie moet allereerst vaststellen of sprake is van een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie. Als een betaaldienstgebruiker (de consumenten) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is zijn betaaldienstverlener (de bank) gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 1 BW.

### *Niet-toegestane betalingstransacties*

- 3.4 De consumenten hebben gesteld dat zij niet met de betalingstransacties hebben ingestemd. Het is dan aan de bank om bewijs te leveren dat de betalingstransacties zijn geauthenticeerd en juist zijn geregistreerd en geboekt. De bank heeft weliswaar betwist dat de consumenten niet met de transacties hebben ingestemd, maar heeft geen bewijs geleverd ter ondersteuning van haar stelling dat de betalingstransacties zijn geauthenticeerd en juist zijn geregistreerd en geboekt, bijvoorbeeld aan de hand van een uitdraai uit haar administratie. De commissie volgt de consumenten daarom in hun stelling dat zij niet met de transacties hebben ingestemd en kwalificeert de transacties als niet-toegestane betalingstransacties.
- 3.5 Zoals hiervoor overwogen komen verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingsstransacties in beginsel voor rekening van de bank, tenzij de consumenten met grove nalatigheid hebben nagelaten om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van een betaalinstrument te waarborgen.<sup>2</sup> De commissie stelt vast dat de consumenten dat niet hebben gedaan.

---

<sup>1</sup> De PSD2 is geïmplementeerd in boek 7 BW.

<sup>2</sup> Zie artikel 7:524 lid 2 BW en Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0850.

Uit screenshots van een WhatsAppgesprek die zijn overgelegd blijkt dat de consumenten medewerking hebben verleend aan de fraudeurs en in ieder geval één beveiligingscode hebben gedeeld. Verder is duidelijk dat de fraudeurs – ervan uitgaande dat de consumenten niet met de betalingen hebben ingestemd – in staat zijn geweest betalingstransacties te verrichten. Hoe zij dat precies hebben gedaan is echter onduidelijk gebleven. De commissie neemt ook in aanmerking dat de bank heeft aangetoond de consumenten meerdere waarschuwingen te hebben gestuurd via pushmeldingen en per e-mail. Daarnaast zijn de consumenten doorlopend gewaarschuwd door de bank voor verschillende vormen van fraude. Dat de consumenten op deze waarschuwingen geen acht hebben geslagen, komt voor hun eigen risico.

- 3.6 Ondanks de verscheidene waarschuwingen, hebben de consumenten één of meerdere beveiligingscodes gedeeld met de fraudeurs en hen in staat gesteld om betalingstransacties te verrichten. De commissie is daarom van oordeel dat de consumenten met grove nalatigheid de verplichting om alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument te waarborgen niet zijn nagekomen. De bank hoeft de schade daarom niet te vergoeden op grond van artikel 7:529 lid 1 BW.

#### *Zorgplicht*

- 3.7 De consumenten stellen dat de bank de transacties had moeten tegenhouden. De commissie vat dat op als een beroep op de zorgplicht van de bank. Op de bank rust een zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens 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.<sup>3</sup> Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.<sup>4</sup> Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Van de bank kan wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').
- 3.8 De bank heeft uitvoering gegeven aan haar zorgplicht door een aantal betalingen (tijdelijk) te blokkeren en de consumenten te waarschuwen voor mogelijke fraude.

---

<sup>3</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

<sup>4</sup> Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.

De consumenten of de fraudeurs die zich voordeden als de consumenten hebben de betalingen echter doorgezet. Onder die omstandigheden kan de bank niet worden verweten dat zij de betalingstransacties daarna heeft uitgevoerd. Van een zorgplichtschending is geen sprake.

#### *Coulancekader*

- 3.9 De consumenten hebben tot slot een beroep gedaan op het coulancekader. De Nederlandse Vereniging van Banken (NVB) heeft toetsingscriteria opgesteld voor spoofing-fraude. Uit deze toetsingscriteria volgt dat banken coulance hanteren voor slachtoffers van spoofing wanneer (onder andere) er sprake is geweest van spoofing van naam en/of telefoonnummer van de bank, het slachtoffer een niet-zakelijke klant is en de fraude heeft plaatsgevonden op een particulier rekeningnummer. Daarnaast geldt dat bij de beoordeling van iedere oplichtingszaak ook wordt gekeken naar de specifieke feiten en omstandigheden van de betreffende zaak. Banken verwachten daarbij ook van klanten verantwoordelijk gedrag en oplettendheid. Het uitgangspunt dat banken hanteren voor (gedeeltelijke) vergoeding uit coulance is redelijkheid en billijkheid. Zo zijn er slachtoffers die meerdere specifieke of gerichte boodschappen, waarbij ze door de bank voor fraude of fraudeurs gewaarschuwd werden, hebben genegeerd. Banken kunnen bij deze omstandigheden dan besluiten om gedeeltelijk of niet tot coulance over te gaan.<sup>5</sup>
- 3.10 De bank heeft toegelicht dat zij in het geval van de consumenten heeft besloten niet tot vergoeding over te gaan omdat indringende waarschuwingen zijn genegeerd. De commissie overweegt dat het coulancekader deze ruimte biedt. Het is niet aan de commissie om het coulancekader op te rekken.

#### *De klacht is ongegrond*

- 3.11 Op basis van het voorgaande is de klacht ongegrond. De stelling van de consumenten dat de fraudeurs de beschikking hebben gehad over hun gegevens en een medewerker van de bank mogelijk bij de fraude betrokken was kan niet tot een ander oordeel leiden. Voor deze stelling is geen bewijs geleverd. De vordering wordt afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

---

<sup>5</sup> Nederlandse Vereniging van banken, Toetsingscriteria voor coulance bij schade door bankhelpdesk fraude. Bron: <https://www.nvb.nl/media/4528/toetingscriteria-coulancekader-bij-spoofing-versie-2-juni-2021.pdf>

*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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### Burgerlijk Wetboek 7

#### Artikel 522

- 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 524

- 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. *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*
- 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 527

- 1 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*
- 2 *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

#### Artikel 528

- 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 529

- 1 *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.*