Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0549

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	8 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Revolut
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De bankpas van de consument is gestolen tijdens zijn verblijf op Bali. De consument had voorafgaand aan de diefstal geld opgenomen uit een geldautomaat, waarbij hij zijn bankpas erin heeft laten zitten en is weggelopen. Vervolgens zijn met de achtergebleven bankpas meerdere geldopnames verricht door een derde zonder dat zijn pincode opnieuw hoefde te worden ingetoetst. De consument vordert dat de bank zijn schade vergoedt. De bank voert verweer. De commissie oordeelt dat de consument heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Door de bankpas achter te laten in een geldautomaat heeft de consument nalatig gehandeld, maar niet grof nalatig. Doordat dit type geldautomaat significant afwijkt van wat in Nederland en in de Europese Unie als gebruikelijk en redelijk veilig wordt beschouwd, had de consument niet op dit soort risico's bedacht hoeven te zijn. De vordering wordt daarom toegewezen.

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 en 2) het verweerschrift van Revolut.

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 Revolut 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 samen met zijn partner een en/of betaalrekening bij Revolut. Aan die betaalrekening is een bankpas met pincode gekoppeld.

Op de overeenkomst zijn van toepassing: de 'Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch' (hierna: de Voorwaarden) en de 'Algemene Bankvoorwaarden'.

2.2 In artikel 9 van de Voorwaarden is – voor zover relevant - het volgende opgenomen:

> ***"9. Je beveiligingsgegevens en je Revolut-kaart veilig houden***
> *Wij stellen alles in het werk om je geld veilig te houden. We vragen jou hetzelfde te doen, door je beveiligingsgegevens en je Revolut-kaart veilig te houden."*

2.3 De consument heeft op 26 augustus 2025, om 13:21 uur, geld gepind bij een geldautomaat op Bali, Indonesië. De geldautomaat gaf eerst het opgenomen geld uit en daarna pas de bankpas. De consument is vergeten zijn bankpas uit de geldautomaat te halen.

2.4 Een minuut later, tussen 13:22 uur en 13:31 uur, heeft een derde met de bankpas van de consument in twaalf afzonderlijke transacties verschillende bedragen gepind bij dezelfde geldautomaat. In totaal is een bedrag van 29.050.800 Indonesische rupiah bij de consument afgeschreven, hetgeen neerkomt op ongeveer € 1.530,-.

2.5 Diezelfde dag, om 13:37 uur, heeft de consument de diefstal bij Revolut gemeld en om 17:00 uur aangifte gedaan bij de lokale politie.

De klacht en de vordering van de consument

2.6 De consument vordert betaling van een bedrag van € 1.530,-.

2.7 Aan zijn vordering legt hij het volgende ten grondslag. Het zijn niet-toegestane betalingstransacties en de consument betwist dat hij tekortgeschoten is in zijn verplichtingen richting Revolut. Hij heeft inderdaad zijn bankpas in de geldautomaat achtergelaten, maar er is geen sprake van grove nalatigheid. Daarnaast voert hij aan dat Revolut de betalingstransacties had moeten monitoren en blokkeren, omdat deze voor hem zeer ongebruikelijk waren. Als Revolut dat had gedaan, had de schade voorkomen kunnen worden.

Het verweer van Revolut

2.8 Revolut heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument.

2.9 Samengevat heeft Revolut zich op het standpunt gesteld dat sprake is van grove nalatigheid van de consument, omdat de betwiste transacties zijn verricht met gebruikmaking van de fysieke bankpas en de bijbehorende pincode. Volgens Revolut volgt daaruit dat een derde kennelijk de beschikking heeft gehad over zowel de bankpas als de bijbehorende pincode. Revolut stelt dat dit in beginsel niet mogelijk is zonder dat de consument zijn verplichtingen met betrekking tot het veilig gebruik van zijn bankpas en pincode heeft geschonden en verzoekt daarom om afwijzing van de vordering van de consument.

3. De beoordeling

Inleiding

Beoordeeld moet worden of de bank op juridische gronden verplicht is de geleden schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe verplicht is. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Dat betekent niet dat Revolut de schade zonder meer moet vergoeden. Op grond van artikel 7:529 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek blijft de schade voor rekening van de consument als hij zijn verplichting om zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan met grove nalatigheid niet is nagekomen. Dat is het geval als hij in zodanige mate onvoorzichtig is geweest dat er sprake is van aan opzet grenzende schuld.[1]

3.2 Omdat de consument betwist dat hij grof nalatig heeft gehandeld, moet Revolut bewijzen dat hij dat wel is geweest. Dat neemt echter niet weg dat van de consument mag worden verwacht dat hij een voldoende concrete en verifieerbare verklaring geeft voor de wijze waarop een derde met zijn bankpas en de bijbehorende pincode ten laste van zijn betaalrekening pintransacties heeft kunnen uitvoeren.[2] Een andere regel zou banken voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.3 De consument heeft die verklaring gegeven. Hij heeft gesteld dat sprake was van een geldautomaat die, anders dan in Nederland, eerst het geld uitgeeft, waarna nogmaals apart op een knop gedrukt moest worden om de bankpas "vrij te geven". Dat laatste is hij vergeten en hij is na één keer pinnen weggelopen zonder zijn bankpas. Vervolgens heeft de consument gemotiveerd gesteld dat als de bankpas in de geldautomaat achterblijft, pintransacties op dit type geldautomaat mogelijk blijven zonder dat de pincode opnieuw hoeft te worden ingetoetst.

De consument heeft nalatig, maar niet grof nalatig gehandeld

3.4 De stelling van de consument dat de niet-toegestane betalingstransacties zijn verricht zonder dat zijn pincode is gebruikt, heeft Revolut niet voldoende betwist. Revolut stelt dat derden na het vertrek van de consument 12 maal de juiste pincode konden invoeren, maar onderbouwt die stelling niet. Revolut gaat in het geheel niet in op de gemotiveerde stelling van de consument dat bij dit specifieke type geldautomaat meerdere transacties konden worden verricht zonder dat hij zijn pincode opnieuw hoefde in te voeren.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid nr. 2025-0891, te vinden op www.kifid.nl.
[2] GC Kifid, nrs. 2024-0124, 2019-308 en 2019-733.

Voorts is het gelet op artikel 7:527 lid 1 BW aan de betaaldienstverlener om 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 als een betaaldienst-gebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd. Dit bewijs acht de commissie niet geleverd, ook niet door de door Revolut overgelegde bijlage bij verweer. De commissie gaat daarom uit van de juistheid van de stelling van de consument. Hieruit volgt dat de consument ten aanzien van de plicht om zijn pincode veilig te houden niet nalatig is geweest.

3.5 De verplichting om de bankpas veilig te houden, heeft de consument niet nageleefd door die na gebruik niet uit de geldautomaat te verwijderen en zich ervan zeker te stellen dat hij zijn betaalmiddel weer onder zich heeft. Het achterlaten van de bankpas in de geld-automaat vormt op zichzelf een schending van deze veiligheidsregel.

3.6 Echter, doordat dit type geldautomaat significant afwijkt van wat in Nederland en in de Europese Unie als gebruikelijk en redelijk veilig wordt beschouwd, had de consument niet op dit soort risico's bedacht hoeven te zijn. Bovendien leidt het enkel vergeten van de bankpas na het pinnen, hoe onhandig en nalatig ook, niet automatisch tot het niveau van de maatstaf 'aan opzet grenzende schuld' die voor grove nalatigheid geldt. Het na de door de consument verrichte transactie niet verwijderen van de bankpas uit de geldautomaat is niet aan opzet grenzende schuld en dus niet grof nalatig.

3.7 De conclusie is dat de niet-toegestane betalingstransacties voor rekening van Revolut komen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 9 van de Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding in artikel 9 niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Revolut een bedrag van € 1.530,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 6 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 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/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Burgerlijk Wetboek

Boek 7

Artikel 527 lid 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 is beïnvloed.

Artikel 529 lid 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. (...)