Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0855

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

Datum uitspraak	28 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de consument
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. Boilerroomfraude. Op 7 en 10 juni 2025 is de consument slachtoffer geworden van oplichting. Een onbekende derde heeft de consument ertoe bewogen om meerdere betalingen te doen ten behoeve van een belegging in cryptovaluta. Nadat de consument de bedragen had overgemaakt heeft hij geen contact meer met de onbekende derde gekregen. De commissie is van mening dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener en vanuit die hoedanigheid verplicht was de betaalopdrachten van de consument uit te voeren. Daarnaast is niet gebleken dat de bank subjectieve wetenschap van de fraude had. Om deze redenen wordt de vordering van de consument afgewezen.

1. Procedure

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 en 3) het verweerschrift van de bank.

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.

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

2. Klacht

De consument klaagt erover dat de bank zijn schade niet wil vergoeden. Hij voert daartoe het volgende aan. Hij is slachtoffer van geraffineerde beleggingsfraude via Telegram. De fraudeur heeft de consument er onder valse voorwendselen toe bewogen meerdere betalingen van in totaal € 7.055,- te verrichten. Dit geld zou bestemd zijn voor een veilige en winstgevende cryptobelegging, maar nadat hij bedragen had overgemaakt werd hij genegeerd en kreeg hij geen contact meer met de fraudeur. De consument heeft de fraude dezelfde dag gemeld aan de bank, maar ondanks de snelle melding is het bedrag niet teruggevorderd.

De consument is gemanipuleerd en heeft geen ervaring met dergelijke scams. De fraudeur gaf zich uit als professioneel adviseur en de consument was in de veronderstelling dat hij te maken had met een legitieme partij. De bank heeft onvoldoende gedaan om hem te beschermen, ondanks de signalen van mogelijke fraude. De bank heeft hierdoor (mogelijk) zijn zorgplicht geschonden. De consument vordert € 7.000,- aan schadevergoeding.

3. Beslissing

De vordering tot vergoeding van € 7.000,- wordt afgewezen. Dit betekent dat de bank de schade van de consument niet hoeft te vergoeden.

4. Gronden voor de beslissing

Een betaaldienstverlener voert een betalingsopdracht slechts uit met instemming van de betaler. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'.

Tussen partijen is niet in geschil dat er sprake is van toegestane betalingstransacties, aangezien vaststaat dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. Na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[1]

De bank heeft in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht. Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[2] De bank heeft in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Hierbij bestaat geen algemene monitorings-plicht voor banken. Dit betekent ook dat de bank niet verplicht is om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[3] Het is de verantwoordelijkheid van de consument – en niet van de bank – om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of, en met wie, hij zaken wil doen en waarin.[4]

---

[1] Zie ook GC Kifid nr. 2024-0542, welke uitspraak te vinden is op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (Van den Berg), welke uitspraak te vinden is op www.rechtspraak.nl.
[3] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.
[4] GC Kifid nr. 2023-0487.

Een algemene monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[5]

Wat wel van de bank verwacht mag worden, is dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[6] Van de bank – in haar rol van betaaldienstverlener – mag worden verwacht dat zij tot onderzoek en het nemen van passende maatregelen overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van 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').[7]

De bank heeft de consument na de eerste betaling aan de onbekende derde gewaarschuwd voor de risico's die gepaard gaan met frauduleuze overschrijvingen en oplichting en aangegeven dat zij dit altijd doet als er betaald wordt aan een voor de consument nieuwe begunstigde. Dit is zorgvuldiger dan waar een betaaldienstverlener in de gegeven omstandigheden toe gehouden is. Op het moment dat de consument de transacties goedkeurde na het waarschuwingsbericht van de bank, had de bank geen concrete kennis die nader ingrijpen vergde. De bank is niet op grond van een zorgplichtschending verplicht de schade van de consument te vergoeden.

Conclusie

De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De bank hoeft de schade van de consument niet te vergoeden. De commissie wijst de vordering daarom af.

De hierboven bevestigde uitspraak van de Geschillencommissie Kifid 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.

[5] GC Kifid nr. 2019-759 onder 4.3.
[6] GC Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.
[7] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 (Safe Haven) en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (Van den Berg), welke uitspraken te vinden zijn op www.rechtspraak.nl.

Binnen 2 weken na verzending van deze bevestiging 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