Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0072

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	23 januari 2026
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

De consument is onder druk gezet en misleid om twee betalingstransacties te verrichten. Ze vordert het schadebedrag van de bank terug. De commissie overweegt dat de consument geen beroep kan doen op een wilsgebrek. De bank kon immers niet weten dat de consument onder druk en onder verkeerde voorstelling van zaken de betalingen heeft verricht. Ook de overige stellingen van de consument leiden niet tot de conclusie dat de bank gehouden kan worden tot vergoeding van de schade. De vordering wordt daarom 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 en 3) het verweerschrift 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 houdt een betaalrekening aan bij de bank.

2.2 Op 6 oktober 2025 is de consument door derden misleid om via een nagemaakte website voor sollicitatie of identiteitscontrole twee betalingen te autoriseren. Zij heeft op hun verzoek op een link geklikt en daar haar creditcard gegevens ingevuld.

Ze heeft daarna twee betalingen gedaan, van € 290,- en € 110,-. De betalingen van in totaal € 400,- heeft zij geautoriseerd met de bankingapp op haar mobiele telefoon.

2.3 Op 7 oktober 2025 heeft de consument contact opgenomen met de bank om de fraude te melden. De bank heeft een chargeback-procedure opgestart bij de creditcardmaatschappij. In reactie hierop heeft de creditcardmaatschappij het chargeback-verzoek afgewezen, omdat de betalingen succesvol en rechtsgeldig zijn geautoriseerd onder meer met '3D Secure betalingsautorisatie'. De consument heeft zich hierover beklaagd bij de bank. Een onderlinge uitwisseling van standpunten heeft echter niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en de vordering van de consument

2.4 De consument vordert dat de bank het totaalbedrag van de twee betalingen ad. € 400,- aan haar vergoedt.

2.5 De consument onderbouwt haar vordering als volgt. Zij is misleid om de betalingen te autoriseren. De autorisatie vond plaats omdat de fraudeurs zich voordeden als een betrouwbare partij, niet omdat zij vrijwillig een betaling aan hen wilde doen. Zij heeft onder druk en onder valse voorwendselen gehandeld en ze benadrukt dat zij niet wist dat het om fraude ging. Ook wil ze weten of de bank voldoende zorgvuldig is geweest.

Het verweer van de bank

2.6 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 deze zaak over?

3.1 De commissie betreurt het dat de consument € 400,- heeft overgemaakt naar fraudeurs. De vraag is echter of de bank gehouden is dit bedrag aan haar te vergoeden. De commissie heeft deze vraag ontkennend beantwoord en licht dat hieronder toe.

Vernietigbare betaalopdrachten?

3.2 Om te beginnen heeft de commissie de klacht van de consument opgevat als een beroep op een wilsgebrek, ofwel dat zij de betalingen heeft gedaan maar dat haar wil om ze te doen gebrekkig is gevormd. De wilsgebreken zijn geregeld in artikel 6:228 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) (dwaling) en artikel 3:44 BW (bedreiging, bedrog en misbruik van omstandigheden)[1]. Is voldaan aan de in die artikelen opgenomen vereisten dan is een handeling onder invloed van zo een wilsgebrek vernietigbaar.

[1] Zie bijlage.

Volgens de consument heeft zij onder druk en onder een verkeerde voorstelling van zaken € 400,- overgemaakt. Daarmee zouden de betaalopdrachten vernietigbaar zijn, zo begrijpt de commissie.

3.3 De commissie gaat hier niet in mee. Voor zover de consument de betalingen heeft gedaan onder invloed van een wilsgebrek, dat is teweeggebracht *door de fraudeurs,* kan dat *de betalingen aan de fraudeurs* vernietigbaar doen zijn. De *betalingsopdrachten aan de bank* kunnen echter alleen vernietigbaar zijn indien sprake is van een *door de bank* teweeggebracht wilsgebrek. Dat daarvan sprake is, heeft de consument niet gesteld.

3.4 Het door de fraudeurs teweeggebrachte wilsgebrek zou alleen tot vernietigbaarheid van de betaalopdracht kunnen leiden als de bank het wilsgebrek kende of dat behoorde te veronderstellen (vergelijk artikel 3:44 lid 5 BW). En dat heeft de consument niet gesteld. In de stukken heeft de consument aangevoerd dat zij eerder slachtoffer was van eenzelfde soort fraude en € 6.000,- is verloren, maar ze stelt niets over hoe de bank hieruit af had kunnen leiden dat zij ook deze betaalopdrachten onder invloed van een wilsgebrek deed. Met andere woorden: de betaalopdrachten zijn rechtsgeldig en niet vernietigbaar.

3.5 Samengevat: de consument is slachtoffer van het handelen van de fraudeurs, niet van de bank en de bank heeft daar ook geen aandeel in gehad, zodat de schade voor rekening van de consument blijft.

Zorgplichtschending?

3.6 Verder heeft de consument aan de commissie gevraagd te beoordelen of de bank haar zorgplicht bij het uitvoeren van de betaalopdrachten heeft geschonden. De commissie heeft dit niet kunnen vaststellen.

3.7 Uitgangspunt is dat de bank geen verwijt treft als zij (toegestane) betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. De gedachte daarachter is dat een algemene monitorings-verplichting het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, zou kunnen schaden.[2] Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[3] In deze zaak blijkt uit niets dat de bank van dergelijk ongebruikelijk betalingsverkeer op de hoogte was. Naar het oordeel van de commissie kan het de bank onder deze omstandigheden daarom niet worden verweten dat zij de betaal-opdrachten heeft uitgevoerd. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

[2] Zie ook GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Zie ook GC Kifid nr. 2023-0971 (overweging 3.7) en 2024-0020 (overweging 3.11).

3.8 Dus ook op deze grond kan de bank niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade van de consument. Dit leidt tot de slotsom dat de klacht ongegrond is en de vordering moet 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/ . 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 wet- en regelgeving

In deze bijlage treft u de bepalingen aan waarna in de uitspraak is verwezen.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:228 BW

1. *Een overeenkomst die is tot stand gekomen onder invloed van dwaling en bij een juiste voorstelling van zaken niet zou zijn gesloten, is vernietigbaar:*

    a. *indien de dwaling te wijten is aan een inlichting van de wederpartij, tenzij deze mocht aannemen dat de overeenkomst ook zonder deze inlichting zou worden gesloten;*

    b. *indien de wederpartij in verband met hetgeen zij omtrent de dwaling wist of behoorde te weten, de dwalende had behoren in te lichten;*

    c. *indien de wederpartij bij het sluiten van de overeenkomst van dezelfde onjuiste veronderstelling als de dwalende is uitgegaan, tenzij zij ook bij een juiste voorstelling van zaken niet had behoeven te begrijpen dat de dwalende daardoor van het sluiten van de overeenkomst zou worden afgehouden.*

2. *De vernietiging kan niet worden gegrond op een dwaling die een uitsluitend toekomstige omstandigheid betreft of die in verband met de aard van de overeenkomst, de in het verkeer geldende opvattingen of de omstandigheden van het geval voor rekening van de dwalende behoort te blijven.*

Artikel 3:44 BW

1. *Een rechtshandeling is vernietigbaar, wanneer zij door bedreiging, door bedrog of door misbruik van omstandigheden is tot stand gekomen.*

2. *Bedreiging is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door onrechtmatig deze of een derde met enig nadeel in persoon of goed te bedreigen. De bedreiging moet zodanig zijn, dat een redelijk oordelend mens daardoor kan worden beïnvloed.*

3. *Bedrog is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door enige opzettelijk daartoe gedane onjuiste mededeling, door het opzettelijk daartoe verzwijgen van enig feit dat de verzwijger verplicht was mede te delen, of door een andere kunstgreep. Aanprijzingen in algemene bewoordingen, ook al zijn ze onwaar, leveren op zichzelf geen bedrog op.*

4. *Misbruik van omstandigheden is aanwezig, wanneer iemand die weet of moet begrijpen dat een ander door bijzondere omstandigheden, zoals noodtoestand, afhankelijkheid, lichtzinnigheid, abnormale geestestoestand of onervarenheid, bewogen wordt tot het verrichten van een rechtshandeling, het tot stand komen van die rechtshandeling bevordert, ofschoon hetgeen hij weet of moet begrijpen hem daarvan zou behoren te weerhouden.*

5. *Indien een verklaring is tot stand gekomen door bedreiging, bedrog of misbruik van omstandigheden van de zijde van iemand die geen partij bij de rechtshandeling is, kan op dit gebrek geen beroep worden gedaan jegens een wederpartij die geen reden had het bestaan ervan te veronderstellen.*