Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0077

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	26 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank, UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. Toegestane betalingstransacties. De consument heeft met zijn creditcard van Revolut twee betaalopdrachten ten laste van zijn betaalrekening bij Revolut geautoriseerd. Revolut heeft de betaalopdrachten uitgevoerd. Nadat dit is gebeurd, heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht. De consument vordert dat Revolut de bedragen die met de betalingstransacties zijn gemoeid aan hem vergoedt. Omdat voor de commissie vaststaat dat de consument zelf de betalingstransacties heeft geautoriseerd, kwalificeert de commissie deze als 'toegestane betalingstransacties'. Het is de commissie niet gebleken dat Revolut 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. De commissie oordeelt dat de consument zelf aansprakelijk is voor de schade en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van Revolut; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij Revolut een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend met de mogelijkheid voor internetbankieren. Daarnaast heeft Revolut een creditcard aan de consument uitgegeven.

2.2 Op 1 september 2025 heeft de consument een e-mail gekregen van een persoon (hierna: de oplichter), die hem ertoe heeft bewogen met zijn creditcard betaalopdrachten te verstrekken voor de overboeking van € 350,- en € 390,- naar twee verschillende begunstigden. De consument heeft deze betaalopdrachten geautoriseerd.

2.3 Achteraf heeft de consument zich gerealiseerd dat hij is opgelicht. Vervolgens heeft hij bij de politie aangifte gedaan van de oplichting.

2.4 Nadat de consument zich heeft gerealiseerd dat de oplichter hem heeft opgelicht, heeft de consument Revolut verzocht de schade die hij stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden. Revolut heeft afwijzend op het verzoek van de consument gereageerd.

2.5 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.6 De consument vordert van Revolut betaling van € 740,- met de wettelijke rente hierover vanaf 1 september 2025 tot de dag van de algehele betaling.

2.7 De consument vindt dat Revolut ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband voert hij het volgende aan:

a. De consument is slachtoffer geworden van *phishing* en heeft dat binnen vijf minuten bij Revolut gemeld.
b. De consument heeft geprobeerd de betaalopdrachten te annuleren, maar volgens het systeem van Revolut kon dat niet meer en moest hij contact opnemen met de begunstigden van de betaalopdrachten. Dit was echter onmogelijk omdat dat de oplichter was. Hierdoor heeft de consument geen mogelijkheid gehad om de fraude tijdig te stoppen.
c. Ten onrechte heeft Revolut de frauduleuze betalingstransacties niet voorkomen. Revolut had dat moeten doen, bijvoorbeeld door de betaalopdrachten als ongebruikelijk te signaleren of door effectievere annuleringsmogelijkheden voor de betaalopdrachten te bieden.
d. Ten onrechte heeft Revolut de consument niet gewaarschuwd toen hij werd gevraagd de verdachte betaalopdrachten te autoriseren.
e. Revolut heeft de consument geen enkele bescherming geboden en heeft op die manier bijgedragen aan de schade van de consument.

Het verweer van Revolut

2.8 Revolut voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Revolut de betaalopdrachten die de consument in het kader van de oplichting aan haar heeft verstrekt, had moeten tegenhouden en of Revolut de schade die de consument als gevolg van deze oplichting stelt te hebben geleden, aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties'.

De betalingstransacties in deze klachtprocedure zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.3 De commissie is van oordeel dat de betalingstransacties van € 350,- en € 390,- op 1 september 2025 kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties'.

3.4 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingstransacties aan de oplichter zelf heeft geautoriseerd. Revolut stelt dat in haar verweerschrift en de consument voert dit aan in het klachtformulier. Gelet daarop oordeelt de commissie dat de betalingstransacties in juridische zin zijn aan te merken als 'toegestane betalingstransacties'. De omstandigheid dat de consument zich op een later moment heeft gerealiseerd dat hij is misleid en dat hij onder invloed van die misleiding heeft ingestemd met de betalingstransacties, maakt dit oordeel niet anders.[1]

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0402 en 2025-0500, welke uitspraken te vinden zijn op www.kifid.nl/uitspraken.

Op Revolut rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

3.6 Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op Revolut. In zo'n geval is Revolut, 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 zo een toegestane betalingstransactie heeft Revolut als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[2]

Revolut heeft een bijzondere zorgplicht

3.7 Het is op zichzelf correct dat op Revolut in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht rust. Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van Revolut, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[3] Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van Revolut kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[4] Bepalend hiervoor is datgene waar Revolut daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').

Revolut heeft geen algemene monitoringsplicht

3.8 De bijzondere zorgplicht van Revolut behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van Revolut kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij Revolut van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als Revolut – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van Revolut worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat. Het is de commissie echter niet gebleken dat zich in deze zaak voor Revolut dergelijke aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan.

3.9 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat Revolut haar (bijzondere) zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem te vergoeden.

---

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, welke uitspraak te vinden is op www.kifid.nl/uitspraken.

[3] 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.

[4] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven*), rechtsoverweging 6.3.2, 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.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. Revolut hoeft geen schade aan de consument te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 zes 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 twee 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 twee 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

1. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.

Artikel 7:532 BW

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Artikel 7:534 BW

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.