Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0076

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

Datum uitspraak	26 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 slachtoffer geworden van oplichting. Daarbij is vanaf haar betaalrekening € 252,- overgemaakt naar een derde. De consument heeft de transactie bevestigd via de app, maar het was niet haar bedoeling te betalen aan een oplichter. Zij vordert vergoeding van haar schade. Volgens de consument had de bank haar moeten beschermen tegen oplichting. De vordering wordt afgewezen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank namelijk uitvoering gegeven aan een toegestane betalingstransactie. En van een zorgplichtschending is geen sprake, omdat in dit geval niet van de bank wordt verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.

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 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 met daaraan gekoppeld een betaalkaart van Mastercard. Ook maakt zij gebruik van de app van de bank (hierna: de app).

2.2 In september 2025 meende de consument gebruik te maken van het online platform *[naam platform]*. Op de (ogenschijnlijke) website van het platform ontving zij een verzoek haar mailadres te verstrekken. Dat heeft zij gedaan.

Vervolgens ontving zij een bericht over een ‘project update’, met een link naar een website die (wederom) leek op het platform van [naam platform]. De consument heeft op de link geklikt en daar haar bank/kaartgegevens ingevoerd. Vervolgens is er in de digitale bank-omgeving van de consument een betaling ten laste van haar bankrekening ten bedrage van € 252,- aan een derde geïnitieerd en heeft de consument deze zelf op 8 september 2025 via de app goedgekeurd.

2.3 Na het verlenen van goedkeuring heeft de consument geconcludeerd dat zij was opgelicht. Diezelfde dag heeft zij contact opgenomen met de bank om het voorval te melden en heeft zij een klacht ingediend. De bank heeft een chargeback-procedure bij Mastercard gestart, maar de chargeback is door Mastercard op grond van haar voorwaarden afgewezen (de betaling was namelijk rechtsgeldig geautoriseerd). Op 9 september 2025 heeft de bank als definitief standpunt kenbaar gemaakt dat zij de schade van de consument niet vergoedt.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt erover dat de bank haar schade niet wil vergoeden en voert daarbij het volgende aan. Ze is slachtoffer van misleiding en fraude: zij heeft weliswaar de transactie bevestigd via de app, maar zij dacht een legitieme transactie via [naam platform] te verrichten. Het was niet haar bedoeling te betalen aan een oplichter. De transactie kan daarom niet worden gezien als een geautoriseerde transactie. Op grond van haar zorgplicht had de bank de consument moeten beschermen tegen oplichting, maar zij legt de verantwoordelijkheid uitsluitend bij de consument. Daarnaast heeft de bank de consument onvoldoende ondersteund, omdat zij de consument niet heeft geholpen met een oplossing of terugbetaling. De consument vordert € 252,- aan schadevergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 8 september 2025.

Het verweer

2.5 De bank voert verweer 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank het bedrag van € 252,- aan de consument moet vergoeden.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen. In lijn met haar eerdere uitspraken[1] is de commissie echter van oordeel dat de bank niet aansprakelijk is voor de schade van de consument. Dit wordt als volgt toegelicht.

Wettelijk kader

3.3 Partijen verschillen van mening over hoe de betalingstransactie in kwestie gekwalificeerd moet worden. De commissie beoordeelt daarom eerst of het in deze zaak gaat over een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie.

3.4 Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) 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 (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalings-transactie 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, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voor het gebruikte betaalinstrument overeengekomen voorwaarden (artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524, lid 1 aanhef en sub a BW).

3.5 Vast staat dat de consument, zoals door haar erkend, de betreffende betalingstransactie heeft goedgekeurd volgens de overeengekomen procedure:

> *"Hoewel ik technisch gezien een bevestiging in de app heb gegeven, deed ik dit omdat ik dacht dat het om een legitieme betaling via [naam platform] ging."*

3.6 Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – is misleid door een oplichter, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransactie gekwalificeerd moet worden als een toegestane betalingstransactie in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW.[2]

3.7 Bij toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank was zelfs gehouden deze transactie uit te voeren, zo volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet gehouden tot vergoeding van de door de consument geleden schade.[3]

---

[1] O.a. GC Kifid nrs. 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2025-0528 en 2025-0639. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.
[3] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023- 0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

De zorgplicht van de bank

3.8 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.9 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[5] Uit het voorgaande volgt dat de bank geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van een betalingstransactie zonder onderzoek te doen.

3.10 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan wel van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[6] Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').[7] Het criterium dat hierbij geldt, is dus of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.11 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransactie een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank. Zo is niet gebleken dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Daarom kon in dit geval dan ook niet van de bank worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Slotsom

3.12 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de bank de schade van de consument zou moeten vergoeden. Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering tot schadevergoeding en betaling van de wettelijke rente daarover moet worden afgewezen.

---

[4] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[5] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.
[6] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[7] Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522

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 7:524

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. (...)

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 7:527

(...)

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 7:528

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 7:529

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. (...)

Artikel 7:533

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.