Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0840

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 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

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 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. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij Revolut. Hij is slachtoffer geworden van woninghuurfraude en heeft daarbij een bedrag van £ 2.596,- (circa € 2.982,-) overgemaakt naar een fraudeur. De consument vindt dat Revolut dit bedrag aan hem moet vergoeden. Volgens hem heeft Revolut onvoldoende rekening gehouden met de omstandigheden waaruit bleek dat hij mocht vertrouwen op de legitimiteit van de verhuurtransactie en heeft zij onvoldoende gedaan om het geld terug te halen. Revolut voert aan dat de consument de betaling zelf heeft verricht en dat er geen aanleiding was om de betaling tegen te houden. De commissie oordeelt dat sprake was van een door de consument geautoriseerde betaling en dat niet is gebleken dat Revolut gehouden was in te grijpen of de schade te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De consument heeft de betaling zelf geautoriseerd

3.1 De consument houdt een betaalrekening aan bij Revolut. Op 11 juni 2025 heeft de consument vanaf die rekening een bedrag van £ 2.596,- overgemaakt naar een rekening die Revolut in haar klachtreactie heeft aangeduid als behorend bij [naam onderneming]. In de door de consument overgelegde stukken werd die rekening in verband gebracht met [naam verhuurbemiddelaar], de onderneming die zich volgens de consument als verhuurbemiddelaar voordeed. De consument heeft toegelicht dat hij dacht dat hij een waarborgsom betaalde in het kader van de huur van een woning. Achteraf is gebleken dat de consument slachtoffer is geworden van woninghuurfraude.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betaling zelf heeft ingevoerd en geautoriseerd. Dat is voor de beoordeling van belang. De klacht ziet namelijk niet op een betaling die zonder toestemming van de consument vanaf zijn rekening is verricht. De consument stelt ook niet dat een derde toegang heeft gekregen tot zijn rekening of dat de betaling buiten hem om is uitgevoerd. Zijn verwijt is dat hij door fraudeurs is misleid en dat Revolut hem, ondanks de door hem verstrekte informatie, niet heeft terugbetaald.

3.3 Dat de consument door fraudeurs is bewogen om de betaling te doen, maakt de betaling niet tot een niet toegestane betaling. Voor de verplichting van Revolut om een bedrag terug te betalen is dus niet beslissend of de consument achteraf bezien geen geld had willen overmaken, maar of Revolut gehouden was deze door de consument zelf goedgekeurde betaling tegen te houden of de daardoor ontstane schade achteraf te vergoeden.

De fraude was overtuigend, maar dat maakt Revolut nog niet aansprakelijk

3.4 De consument heeft uitvoerig toegelicht waarom hij op het moment van betaling mocht denken dat sprake was van een legitieme huurtransactie. De woning werd volgens de consument aangeboden via OnTheMarket, een regulier woningplatform. De consument heeft de woning naar eigen zeggen in persoon bezichtigd, formele huurdocumentatie ontvangen en informatie gekregen waaruit volgde dat de waarborgsom zou worden beschermd via MyDeposits, een in het Verenigd Koninkrijk erkend systeem voor deposit protection. Ook heeft de consument communicatie en documenten overgelegd waaruit volgens hem blijkt dat de fraude professioneel en overtuigend was opgezet.

3.5 De commissie begrijpt dat deze omstandigheden voor de consument zwaar wegen. Zij kunnen ook verklaren waarom de consument ervan overtuigd was dat sprake was van een legitieme huurtransactie en waarom hij de betaling heeft verricht. Daarmee is echter nog niet gegeven dat Revolut de schade moet dragen. De door de consument genoemde omstandigheden zien vooral op de wijze waarop de fraudeurs de consument hebben misleid.

Uit die omstandigheden volgt echter niet zonder meer dat Revolut vóór of tijdens de betaling wist of had moeten weten dat de begunstigde frauduleus handelde. Voor de beoordeling van de aansprakelijkheid van Revolut is die laatste vraag beslissend.

3.6 Daarbij is van belang dat de communicatie met de fraudeurs buiten het platform van Revolut heeft plaatsgevonden, onder meer via e-mail en WhatsApp. De door de consument genoemde huurdocumenten, de bezichtiging en de informatie over de deposit protection waren voor Revolut op het moment van betaling niet kenbaar, althans uit het dossier blijkt niet dat Revolut daarover toen beschikte. De consument heeft daarom onvoldoende onderbouwd dat Revolut op het moment van uitvoering van de betaalopdracht concrete informatie had waaruit zij had moeten afleiden dat sprake was van fraude.

Revolut hoefde de betaling niet tegen te houden

3.7 Het wettelijk uitgangspunt is dat een betaaldienstverlener een door de klant geautoriseerde betaalopdracht uitvoert. Dat volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. Slechts onder bijzondere omstandigheden kan van een betaaldienstverlener worden verlangd dat zij niet zonder meer uitvoering geeft aan een betaalopdracht, bijvoorbeeld wanneer zij beschikt over concrete aanwijzingen van fraude of andere omstandigheden die aanleiding geven tot nader onderzoek.

3.8 Van zulke omstandigheden is in dit dossier onvoldoende gebleken. Revolut heeft aangevoerd dat haar systeem heeft gesignaleerd dat de betaling werd verricht aan een nieuwe begunstigde. Volgens Revolut is daarop in de app een waarschuwing getoond met de tekst: *"Do you know and trust this payee? If you're unsure, don't pay them, as we may not be able to help you get your money back"*. Revolut heeft verder gesteld dat de consument deze waarschuwing heeft bevestigd waarna de betaling is uitgevoerd. De consument heeft deze stellingen niet gemotiveerd weersproken.

3.9 De consument vindt dat Revolut zich te veel op deze algemene waarschuwing heeft gebaseerd. De commissie volgt de consument daarin niet. De waarschuwing is niet de enige reden waarom de vordering niet kan worden toegewezen. Doorslaggevend is dat niet is gebleken dat Revolut op het moment van betaling beschikte over concrete aanwijzingen van fraude of andere omstandigheden die aanleiding hadden moeten geven om de betaling tegen te houden of nader onderzoek te verrichten. Dat de consument de betaling zelf heeft geautoriseerd, vormt daarbij een belangrijk uitgangspunt. De waarschuwing ondersteunt bovendien dat Revolut een fraudepreventieve maatregel heeft toegepast toen het systeem signaleerde dat sprake was van een nieuwe begunstigde. De consument heeft er nog op gewezen dat de betaling is verricht naar een rekening die bij Revolut werd aangehouden. Dat gegeven is echter onvoldoende om aan te nemen dat Revolut vóór uitvoering van de betaalopdracht beschikte over concrete aanwijzingen van fraude of andere omstandigheden die aanleiding gaven tot blokkering of nader onderzoek.

De consument heeft geen concrete feiten of omstandigheden aangevoerd waaruit blijkt dat Revolut vóór uitvoering van de betaling beschikte over informatie die aanleiding gaf tot blokkering van de rekening of nader onderzoek.

De informatie die de consument later heeft verstrekt, leidt niet tot een andere uitkomst

3.10 De consument heeft aangevoerd dat hij na ontdekking van de fraude veel bewijs aan Revolut heeft verstrekt, waaronder betaalbevestigingen, huurdocumenten, communicatie met de fraudeurs en informatie over de vermeende registratie van het depot. Volgens de consument heeft Revolut deze stukken onvoldoende inhoudelijk beoordeeld en haar afwijzing te veel gebaseerd op de omstandigheid dat voorafgaand aan de betaling een waarschuwing is getoond.

3.11 Ook dit verwijt leidt niet tot toewijzing van de vordering. De stukken die de consument na de betaling heeft verstrekt, kunnen onderbouwen dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. Dat staat in deze zaak ook niet ter discussie. Die stukken onderbouwen echter niet dat Revolut de betaling destijds had moeten weigeren of dat zij de schade moet vergoeden. Voor aansprakelijkheid van Revolut is meer nodig dan de vaststelling dat de consument is opgelicht. Nodig is dat Revolut een verplichting jegens de consument heeft geschonden en dat de schade daarvan het gevolg is. Dat is onvoldoende gebleken. Zelfs indien ervan wordt uitgegaan dat alle door de consument overgelegde stukken overtuigend aantonen dat sprake was van woning-huurfraude, leidt dat daarom niet zonder meer tot de conclusie dat Revolut gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden.

Revolut heeft voldoende toegelicht dat terughalen van het geld niet is gelukt

3.12 De consument verwijt Revolut ook dat zij onvoldoende transparant is geweest over de stappen die zijn gezet om het geld terug te halen. Revolut heeft toegelicht dat de consument de fraude op 7 juli 2025 heeft gemeld, terwijl de betaling op 11 juni 2025 was verricht. Volgens Revolut heeft zij vervolgens geprobeerd de betaling te traceren, de gelden te bevriezen en de gelden terug te halen, maar is dat niet gelukt. Revolut heeft daarbij toegelicht dat fraudeurs ontvangen gelden vaak snel wegboeken, waardoor herstel in de praktijk moeilijk is.

3.13 De commissie acht deze toelichting voldoende. Uit het dossier blijkt dat Revolut na de fraude-melding heeft geprobeerd de betaling te traceren, de gelden te bevriezen en de gelden terug te halen. Dat deze pogingen niet succesvol zijn geweest, betekent op zichzelf niet dat Revolut gehouden is de schade van de consument te vergoeden. De consument heeft daartegenover niet concreet onderbouwd welke herstelmaatregel Revolut had moeten treffen, die zij heeft nagelaten en waardoor het bedrag alsnog had kunnen worden teruggehaald. Daarbij weegt mee dat de consument de fraude pas bijna een maand na de betaling heeft gemeld, terwijl de mogelijkheden om gelden veilig te stellen in de tussentijd kunnen afnemen.

Dat Revolut er niet in is geslaagd het bedrag terug te halen, betekent daarom niet dat zij de schade zelf moet vergoeden.

Conclusie

3.14 De consument is slachtoffer geworden van een overtuigende vorm van woninghuurfraude. Dat is ernstig en de commissie begrijpt dat de consument daardoor financiële schade heeft geleden. Juridisch is echter doorslaggevend dat niet is gebleken dat Revolut vóór of tijdens de betaling beschikte over concrete aanwijzingen van fraude of andere omstandigheden die aanleiding hadden moeten geven om de betaling tegen te houden of nader onderzoek te verrichten.

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 van de geschillencommissie 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, boek 7 (BW)

Artikel 7:533
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.