Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0794

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	7 oktober 2025
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 boilerroomfraude waarbij hij is overgehaald om grote bedragen over te maken naar zogenaamd zijn eigen wallet. Nadat het hem duidelijk werd dat hij was opgelicht, heeft hij daarvan aangifte gedaan bij de politie. De consument vordert dat de bank (een deel van) zijn schade vergoedt omdat de bank (een deel van) de grote bedragen die hij heeft overgemaakt, had kunnen of moeten tegenhouden.
De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en dat de transacties die de consument vanaf zijn betaalrekening bij de bank heeft gedaan moeten worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties zoals bedoeld in de wet. De bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het feit dat de consument is opgelicht en hoeft de schade van de consument niet te vergoeden. De vordering wordt 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. De consument is in de gelegenheid gesteld om te reageren op het verweerschrift van de bank maar heeft daar geen gebruik van gemaakt.

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 heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 De consument is slachtoffer geworden van oplichting en heeft op 20 januari 2025 daarvan aangifte gedaan bij de Politie. Uit de aangifte blijkt dat de consument was benaderd door een persoon (de fraudeur) uit het buitenland (Engeland) die hem werk heeft aangeboden, te weten het verwerken van orders. Daarbij is hij uiteindelijk verleid om grote bedragen geld over te maken naar een 'wallet' die de fraudeur (zogenaamd) voor hem had aangemaakt. Op enig moment heeft hij geprobeerd het geld vanuit zijn wallet naar zijn bankrekening over te maken maar het geld kwam niet aan. Vervolgens is hij door de fraudeur, onder verschillende valse voorwendselen, onder druk gezet om nog meer geld over te maken. Daarna werd het de consument duidelijk dat hij was opgelicht en dat heeft hij vervolgens ook gemeld bij de bank.

2.3 De consument heeft verschillende betalingstransacties gedaan, waaronder het storten van geld op zijn betaalrekening bij de bank, zogenaamde 'top-ups', en (daaropvolgende) overboekingen naar een externe rekening op zijn naam.

2.4 In de periode waarin de betalingstransacties plaatsvonden heeft de consument op 26 januari 2025 via de chat contact opgenomen met de bank, nadat een transactie door de bank was gepauzeerd, en heeft daarbij het volgende gevraagd:
"Hey, ik heb een overschrijving overgemaakt naar mijn eigen bank rekening, ik had eerder fraude aangemeld maar dat was een fout en opgelost - kan mijn fraudemelding verwijderd worden en ik wil graag weten hoe snel ik mijn geld op mijn andere bank zie."

In reactie heeft de bank via de chat laten weten dat:
"Uw overschrijving van 2.037,00 EUR naar [...] is door ons beveiligingssysteem gepauzeerd om u te beschermen tegen fraudeurs. De transactie wordt drie uur vastgehouden vanaf het moment dat u de risico overeenkomst hebt ondertekend en de transactie hebt ingediend. Wij raden u aan deze tijd te gebruiken om er zeker van te zijn dat u volledig zeker bent van de reden waarom u deze overschrijving doet en naar wie u het geld stuurt. Als u twijfels hebt over deze transactie, kunt u deze op elk moment tijdens de wachttijd annuleren. Zodra dit tijdsbestek is voltooid, kunt u de status van de transactie in de app controleren. Houd er rekening mee dat de transactie na drie uur de normale verwerkingstijden zal doorlopen."

De consument heeft daarop gereageerd:
"Ik ben compleet zeker, ik kan niet wachten echt niet"

En de bank heeft vervolgens als volgt gereageerd:
"We begrijpen de urgentie, [...]. Dit gebeurde echter na een automatische beoordeling door ons in-app beveiligingssysteem. We hebben geen controle over de uitkomst en kunnen de lengte van het proces niet veranderen."

2.5 Op 27 januari 2025 heeft de consument ook via de chat contact met de bank opgenomen in verband met een voorgenomen storting van een groot bedrag op zijn rekening wat hij direct nodig zou hebben. In deze chat heeft hij onder andere het volgende verklaard:
"27-01-2025 | 16:27:00
Hello, The payment my grandparents sent is really urgent, its for medical purposes and emergencies. please escalate the processing of the transaction"
Daarover is in de chat gecommuniceerd; enige tijd later heeft de bank bericht:
"27-01-2025 | 17:41:29
"I'm glad to inform you that your account is now fully functional and verified."

2.6 Op 28 januari 2025 heeft de consument opnieuw een chat met de bank gestart. Daarin heeft hij onder andere aangegeven:
"28-01-2025 | 11:51:33
my family sent me money again for medical emergency, she is now on the ICU and we need this money now to pay for her treatment"
Later in deze chat heeft de bank geantwoord:
"28-01-2025 | 12:25:50
[...] your account is fully operational and ready to be used. Furthermore, I would also like to thank you for your cooperation throughout the process!"

2.7 Op 29 januari 2025 heeft een chat plaatsgevonden tussen de consument en de bank naar aanleiding van zijn fraudemelding. De consument heeft daarin onder andere aangegeven om welke betalingstransacties het ging. Daarna heeft er nog meer communicatie tussen de consument en de bank plaatsgevonden via de chat over de fraudemelding.

2.8 Na de melding van de fraude heeft de bank nog een recall-verzoek ingediend, dat is een procedure om het geld op de rekening van de frauduleuze ontvanger (proberen) te laten blokkeren en terug te vorderen. Maar dat heeft geen resultaat opgeleverd.

2.9 De bank heeft de vordering van de consument tot vergoeding van zijn schade afgewezen. Het geschil hierover heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt erover dat de bank hem niet wil compenseren voor de door hem geleden verliezen. Volgens de consument heeft de bank hem onvoldoende beschermt. Hij heeft gesteld dat zijn telefoon en bankrekening waren gehackt, waarbij ruim € 18.000,- van hem is gestolen door boilerroomfraude. Hij heeft aangifte gedaan bij de Politie, maar de bank wil hem voor geen enkel bedrag tegemoetkomen. Volgens de consument waren zijn transacties niet geautoriseerd.

De bank had hem daarnaast kunnen bellen omdat er gigantische bedragen zijn afgeschreven. De bank heeft hem onvoldoende bescherming geboden en de consument is van mening dat de bank haar zorgplicht hierbij heeft geschonden. De bank zou de betreffende bedragen moeten terugvorderen op wat voor manier dan ook of hem compenseren voor de door hem geleden verliezen. De consument is een student en geen bedrijf. De consument heeft gesteld dat het allemaal betalingstransacties zijn geweest naar een (achteraf gezien) frauduleuze rekening in Malta. De consument heeft na deze traumatische gebeurtenissen ook psychische en lichamelijk klachten opgelopen.

Het verweer

2.11 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor, al dan niet een deel van, de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de (boilerroom)fraude waar hij slachtoffer van is geworden.

3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen en begrijpt ook dat de situatie veel impact op hem heeft gehad. Het is echter naar het oordeel van de commissie niet zo dat de bank verplicht is tot het vergoeden van, al dan niet een deel van, de schade. Dit wordt als volgt toegelicht.

Wat staat in de wet over betalingstransacties?

3.3 Het toetsingskader voor betalingstransacties wordt gevormd door artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.[1]

3.4 De wet maakt een onderscheid tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler (de consument) heeft ingestemd.[2] De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) (de bank) overeengekomen vorm en procedure.[3] De betaaldienstverlener moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen vorm en procedure is gegeven.[4]

---

[1] De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Artikel 7:522 lid 1 BW.
[3] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Artikel 7:533 lid 4 BW.

De consument draagt de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf. Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalingstransactie terug te betalen.

3.5 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd.[5] De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[6]

3.6 Omdat de rechtsgevolgen van toegestane en niet-toegestane betalingstransacties van elkaar verschillen, zal de commissie eerst beoordelen of de transacties waar de consument over klaagt toegestane of niet-toegestane betalingstransacties zijn.

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.7 De bank heeft gesteld dat de consument de betalingstransactie van zijn betaalrekening zelf heeft geïnitieerd en geautoriseerd volgens de procedures van de bank, gebruikmakend van zijn persoonlijke beveiligingskenmerken. In het proces-verbaal van de aangifte bij de Politie staat ook dat de consument de betreffende bedragen zelf heeft overgemaakt. De consument heeft voorts niet of onvoldoende gemotiveerd bestreden dat hij de betalingstransacties zelf heeft verricht of gedaan. Wel heeft de consument wisselende en tegenstrijdige verklaringen gegeven over de reden van de transacties, zoals een gehackte rekening en/of telefoon of dat het geld was bedoeld voor zieke familieleden (zie de chat met de bank) en of dat hij deze heeft gedaan op basis van het (zogenaamde) baanaanbod waarbij hij orders moest verwerken en 'verkeerde' orders moest corrigeren door zelf grote bedragen over te maken waarbij hij uiteindelijk is opgelicht (zie het proces-verbaal van de aangifte bij de Politie). Wat hier ook van zij, het neemt niet weg dat in er in dit geval van uit moet worden gegaan dat sprake is geweest van toegestane, door de consument geïnitieerde en op de juiste wijze geautoriseerde, betalingstransacties. De bank heeft de betalingen voorts uitgevoerd conform de gegeven betaalopdrachten.

3.8 Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de bank, in haar rol als betaaldienstverlener, gehouden de betaalopdrachten uit te voeren.[7] De bank is op basis van dit wettelijk kader in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[8] Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument.

---

[5] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[6] Zie artikelen 7:528 lid 1 en 7:524 lid 1 BW.
[7] Zie bijlage bij deze uitspraak.
[8] Vergelijk bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832 en 2025- 0452, te vinden op www.kifid.nl.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.9 In de hoedanigheid van betaaldienstverlener rust op de bank onder omstandigheden een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg de bank is gehouden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van de bank, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat. Zij dient dan wel op de hoogte te zijn van ongebruikelijk betalingsverkeer en 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').[9]

3.10 De op de bank rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevens-verwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Van de bank 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 de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar, bijvoorbeeld als de bank op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen. In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.[10]

3.11 De bank heeft in het onderhavige geval van de transacties naar de betreffende externe rekening op naam van de consument er tenminste één gedetecteerd en gepauzeerd, waarbij de bank een waarschuwing heeft afgegeven om de consument er zeker van te laten zijn waarom hij deze overschrijving doet en naar wie hij het geld stuurt (zie hierboven onder 2.4). De consument heeft in reactie daarop aangegeven compleet zeker te zijn van de transactie. Met betrekking tot de ontvangst van enkele (grote) bedragen op zijn betaalrekening heeft de consument in chats met de bank verklaard dat het voor medische redenen bedoeld was (zie 2.5 en 2.6). Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de bank op dat moment daadwerkelijke kennis (subjectieve wetenschap) had van het feit dat de consument de betalingstransacties deed op basis van een door een fraudeur bedacht verhaal of opdracht. Naar het oordeel van de commissie kan het de bank niet worden verweten dat zij de betaalopdrachten naar de betreffende externe rekening van de consument niet had mogen uitvoeren. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

---

[9] Zie HR 23 december 2015, ECLI:NL:HR:2005 en HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

[10] Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0053, 2025-0650.

Wat is de conclusie?

3.12 De conclusie is dat de bank niet aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. De vordering moet daarom 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-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.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele bepalingen uit het burgerlijk wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 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 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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2 (...)

Artikel 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 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.

2 In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

Artikel 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.

(...)

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.

(...)