

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0376

(mr. L. van Berkum, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	21 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek 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. De kern

De consument hield een betaalrekening aan bij de bank. De consument heeft meerdere betalingen aan derden gedaan met het doel te beleggen in cryptovaluta. De consument blijkt te zijn opgelicht en kan niet (meer) bij haar beleggingen. Zij vindt dat de bank haar beter had moeten waarschuwen en eerder en vaker had moeten ingrijpen. Zij vordert een schadevergoeding van € 999.950,- en vordert ook dat de bank haar de rekeningafschriften moet verstrekken omdat zij geen toegang meer heeft tot de betaalrekening. De vraag is of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De vorderingen van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument niet geschonden

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. Dat is niet zo. De bank is hier namelijk opgetreden als betaaldienstverlener en in die hoedanigheid moest zij alleen zorgen voor een goede uitvoering van de betaalopdrachten die de consument haar heeft gegeven. Dat heeft de bank gedaan. Wel rust op de bank als betaaldienstverlener ook een zorgplicht.

Deze zorgplicht houdt in dat de bank aansprakelijk is als zij weet dat sprake is ongebruikelijk betalingsverkeer en als zij weet, of had moeten aannemen, dat de consument hierdoor gevaar loopt, én zij ondanks deze signalen geen actie onderneemt.¹ De bank heeft in dit geval in 2023 echter wel actie ondernomen op de signalen die zij heeft ontvangen. En in deze zaak is niet komen vast te staan dat de bank in 2024 wist van ongebruikelijk betalingsverkeer dat een risico voor de consument inhield.

De bank heeft de consument in 2023 meerdere keren gewaarschuwd

- 3.2 Hoewel de bank heeft aangegeven dat de betalingen van de consument meerdere *alerts*² hebben gegenereerd, betekent een alert niet automatisch dat sprake is van ongebruikelijk betalingsverkeer dat een risico oplevert voor de consument. Alerts komen voort uit de monitoringsverplichting van de bank, maar deze verplichting ziet niet op het voorkomen van fraude voor haar klanten maar op het voorkomen van witwassen en het financieren van terrorisme. Daar komt bij dat de bank de chatgeschiedenis met de consument heeft overgelegd en dat hieruit blijkt dat de bank de consument telkens expliciet heeft gewaarschuwd voor het risico op fraude en oplichting bij betalingen naar cryptoplatformen. De bank heeft de consument daarnaast meerdere keren gevraagd waarom zij de betalingen wilde uitvoeren, of zij deze betalingen op verzoek van derden deed en of zij zogenoemde meekijksoftware had geïnstalleerd. Op verzoek van de bank heeft de consument onder meer de volgende tekst in de chat gezet: *“Revolut has warned me about the scam risks, and in the event that such utilisation leads to a scam, recovering funds may be unlikely.”* De consument heeft telkens aangegeven dat zij uit zichzelf handelde en dat zij de betalingen wilde uitvoeren. Zo heeft zij onder meer in de chat geschreven: *“I know for a fact that the transactions I have made are 100% legal”*. Uit het proces-verbaal van aangifte bij de politie, dat de consument heeft overgelegd, blijkt dat zij meekijksoftware heeft geïnstalleerd, terwijl zij in de chats met de bank heeft aangegeven dat zij dit niet heeft gedaan.

In 2024 had de bank geen wetenschap van ongebruikelijke betalingen

- 3.3 Het argument van de consument dat de bank haar ook na 2023 nogmaals had moeten waarschuwen omdat zij in juli 2024 de grootste betalingen heeft uitgevoerd, kan er niet toe leiden dat de bank aansprakelijk is voor haar schade. De consument heeft namelijk niet gesteld of onderbouwd dat de bank op de hoogte was van de ongebruikelijk betalingen in juli 2024 en van het gevaar hiervan voor de consument. De bank heeft de consument op 17 juli 2024 wel gevraagd naar de herkomst van de gelden die op 17 juli 2024 op haar betaalrekening zijn bijgeschreven. Deze gelden bleken afkomstig van de verkoop van de woning van de consument.

¹ Dit volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

² Een alert is een intern signaal aan de bank dat mogelijk iets mis is met de betaling en dat de bank deze nader moet bekijken.

Maar gesteld noch gebleken is dat de betalingen van na die bijschrijving nog alerts hebben gegenereerd bij de bank. Daar komt bij dat de bank niet verplicht is om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.³

De bank hoeft de rekeningafschriften niet te verstrekken

- 3.4 De consument heeft ook gevorderd dat de bank de volledige transactiegeschiedenis van de afgelopen jaren, inclusief de namen en rekeningnummers van de begunstigden, moet overleggen. Deze vordering wordt afgewezen omdat de consument daarbij geen belang meer heeft. De bank heeft bij dupliek namelijk de rekeningafschriften overgelegd over de periode tot en met 1 februari 2023 tot en met 31 juli 2024, met daarop de namen van de begunstigden en, voor zover bekend, de rekeningnummers.

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

³ Dit volgt onder andere uit Geschillencommissie Kifid 2019-531.