Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0954

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	1 december 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 investeringsfraude waarbij hij is overgehaald om bedragen over te maken naar zogenaamd zijn eigen account op een bepaald platform. Nadat het hem duidelijk werd dat hij was opgelicht, heeft hij aangifte gedaan bij de politie. De consument vordert dat de bank (een deel van) zijn schade vergoedt omdat de bank 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank.

2.2 De consument is slachtoffer geworden van een (crypto-)investeringsfraude via het platform [platform naam 1], waarbij hij via Telegram en WhatsApp werd benaderd voor zogenaamd online werkzaamheden waarbij hij ook zelf geld moest storten. Hij heeft daarbij uiteindelijk grote bedragen overgemaakt naar crypto-wallets via [platform naam 2] en [platform naam 3].

2.3 De consument heeft op 28 juli 2023 een transactie van € 50,- naar [platform naam 2] gedaan. Daarna heeft hij het saldo op zijn betaalrekening bij de bank met € 2.550,- aangevuld. Vervolgens heeft hij via twee betalingstransacties (op 2 augustus 2023) een bedrag van in totaal € 2.500,- overgemaakt naar [platform naam 2]. De consument heeft gesteld een totaal verlies van € 24.050,- te hebben geleden door de oplichting, waarvan € 2.550,- via zijn betaalrekening bij de bank.

2.4 De consument heeft op 18 september 2023 aangifte gedaan bij de politie.

2.5 Daarnaast heeft de consument de bank aangesproken. De bank heeft zijn verzoek om (een deel van de) schade te vergoeden afgewezen. Het geschil hierover heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De bank heeft volgens de consument haar zorgplicht en anti-witwasverplichtingen (KYC, Wwft) geschonden door geen adequaat toezicht te houden op ongebruikelijke transacties die plaatsvonden vanaf zijn betaalrekening bij de bank. De bank heeft nagelaten verdachte transacties te signaleren, te blokkeren of hem te waarschuwen, ondanks het patroon van grote en ongebruikelijke overboekingen naar buitenlandse partijen. De consument stelt dat de bank geen actie heeft ondernomen na zijn eerste melding in 2023 maar heeft gezegd dat alles goed zou komen. Pas na inschakeling van Kifid heeft de bank voor het eerst inhoudelijk en heel anders gereageerd.

2.7 De consument eist volledige compensatie van het verlies, verwijzend naar de nalatigheid van de bank in monitoring en bescherming tegen fraude.

Het verweer

2.8 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 de door de consument geleden schade als gevolg van de oplichting en/of de fraude waarvan hij slachtoffer is geworden. Het gaat in dit geval om de betreffende betalingstransacties vanaf de betaalrekening van de consument bij de bank (zie 2.3).

3.2 De commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen en dat zij kan begrijpen 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 de geleden 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] 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 betalings-transactie 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]

---

[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.
[5] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[6] Zie artikelen 7:528 lid 1 en 7:524 lid 1 BW.

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 en het doorlopen van de Strong Customer Authentication (SCA)-procedure. Volgens de bank heeft de consument daarmee toestemming gegeven voor elk van de drie transacties naar [platform naam 2]. Tijdens de verificatie werd de consument geïnformeerd over het exacte bedrag en de begunstigde [platform naam 2]. In het proces-verbaal van de aangifte bij de Politie staat ook dat de consument zelf zijn eigen geld heeft overgemaakt naar het platform. De consument heeft ook niet bestreden dat hij de betalingstransacties zelf heeft verricht of gedaan. De consument heeft aangegeven dat hij zogenaamd werkzaamheden moest doen waarbij hij producten moest boosten en daarbij ook zelf geld moest storten voor betere resultaten om zo een hogere commissie te kunnen verdienen. Daarbij bleek het uiteindelijk om oplichting te gaan. 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] Voor de bank zou dan slechts nog een verplichting tot schadevergoeding kunnen bestaan als bijvoorbeeld blijkt dat zij haar zorg-plicht heeft geschonden tegenover de consument.

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.

[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.

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 gegevensverwerking 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 gesteld dat zij geen subjectieve kennis had van de fraude/oplichting op het moment van de transacties. De bank had geen concrete aanwijzingen om de transacties te blokkeren. Het is ook niet gesteld of gebleken dat de bank daadwerkelijke kennis (subjectieve wetenschap) had van het feit dat de consument de betalingstransacties deed op basis van een door een oplichter bedacht verhaal. Naar het oordeel van de commissie kan het de bank niet worden verweten dat zij de betreffende betaalopdrachten niet had mogen uitvoeren. Van een zorgplichtschending is dan ook geen sprake.

3.12 Tot slot merkt de commissie op dat wat betreft de stelling van de consument, dat hij al in 2023 een melding bij de bank had gedaan van de oplichting, de bank dat heeft weersproken Een dergelijke melding is niet geregistreerd in het systeem van de bank. De consument heeft zijn stelling voorts niet nader, met stukken, onderbouwd. Vast staat wel dat de consument in juli 2024 een melding heeft gedaan. De chargeback-termijn van de bank van 120 dagen was toen al geruime tijd verstreken. Nog los van de vraag of de bank via haar reguliere chargeback-procedure nog enige vorm van herstel had kunnen bewerkstelligen, kan het de bank niet worden aangerekend dat dit niet meer tijdig en/of mogelijk was.

Wat is de conclusie?

3.13 De conclusie is dat de bank niet aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. De vordering moet daarom worden afgewezen.

[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 en 2025-0650.

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.

(...)