Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0922

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	18 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Toegestane betalingstransactie. Op 6 mei 2025 heeft de consument per ongeluk een betaling gedaan terwijl hij dacht dat hij geld zou ontvangen. Een onbekende derde heeft zich voorgedaan als iemand die een boeking wilde doen voor een verblijf in de Dominicaanse Republiek. Deze persoon heeft de consument een link gestuurd om de betaling mee te ontvangen. De consument heeft op deze link geklikt en een bedrag van € 373,- betaald. Nadat de consument besefte dat hij was opgelicht heeft hij direct contact opgenomen met de bank. De bank heeft de betaling niet tegengehouden. De commissie is van mening dat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener en vanuit die hoedanigheid verplicht was de betaalopdracht van de consument uit te voeren. Daarnaast is niet gebleken dat de bank subjectieve wetenschap van de oplichting had. Om deze redenen wordt de vordering van de consument afgewezen.

1. Procedure

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.

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.

De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Klacht

De consument klaagt erover dat de bank zijn schade niet wil vergoeden. Hij voert daartoe het volgende aan. Hij heeft per ongeluk een betaling gedaan aan een oplichter terwijl hij dacht dat hij een betaling zou ontvangen.

De consument heeft de transactie direct geprobeerd te annuleren, omdat deze nog 'in behandeling' was. De bank weigerde de transactie echter te stoppen, ondanks dat de consument snel handelde en hij een duidelijke uitleg gaf over de oplichting. Een fout maken is menselijk. De bank zou een systeem moeten hebben om deze fouten snel te corrigeren wanneer iemand op tijd contact opneemt met de bank. Als de betaling nog 'in behandeling' is, moet de bank verantwoordelijkheid nemen en helpen om de transactie te blokkeren of terug te draaien. Door dit niet te doen heeft de bank haar zorgplicht geschonden. Deze situatie heeft de consument financiële en emotionele schade berokkend en zijn vertrouwen in de bank geschaad. De consument vordert € 373,- aan schadevergoeding, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag sinds 7 mei 2025.

3. Beslissing

De vordering tot vergoeding van € 373,- wordt afgewezen. Dit betekent dat de bank de schade van de consument niet hoeft te vergoeden.

4. Gronden voor de beslissing

Een betaaldienstverlener voert een betalingsopdracht slechts uit met instemming van de betaler. Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. Tussen partijen is niet in geschil dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie, aangezien vaststaat dat de consument de betaling zelf heeft verricht. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht. Na de uitvoering van een toegestane betalingstransactie heeft de bank als betaaldienstverlener geen wettelijke verplichting meer.[1] Bij een toegestane betalingstransactie rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank.

Ingevolge artikel 7:522 lid 3 BW kan de instemming met een betalingstransactie te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden van de betaalopdracht, door de betaler worden ingetrokken. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht op grond van artikel 7:534 lid 1 BW niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst. Volgens artikel 7:532 lid 1 BW is dat het moment waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. De bank heeft niet de bevoegdheid om in de ogen van de betaler onterechte betalingen terug te draaien.[2] Daarom kan het de bank naar het oordeel van de commissie niet worden verweten dat zij de transacties, na de melding van de oplichting, niet heeft geblokkeerd of tegengehouden.

[1] Zie ook GC Kifid nr. 2024-0542, welke uitspraak te vinden is op www.kifid.nl/uitspraken.
[2] Hof 's-Hertogenbosch 19 juni 2012, ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175 RO 4.8.

De bank heeft in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht. Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[3] De bank heeft in haar rol van betaaldienstverlener in beginsel slechts de plicht het betalingsverkeer te optimaliseren. Hierbij bestaat geen algemene monitorings-plicht voor banken. Dit betekent ook dat de bank niet verplicht is om de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[4] Het is de verantwoordelijkheid van de consument – en niet van de bank – om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of, en met wie, hij zaken wil doen en waarin.[5] Een algemene monitoringsplicht zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[6]

Wat wel van de bank verwacht mag worden, is dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[7] Van de bank – in haar rol van betaal-dienstverlener – mag worden verwacht dat zij tot onderzoek en het nemen van passende maatregelen overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede van 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').[8] Op het moment dat de consument de transactie goedkeurde, had de bank geen concrete kennis die haar tot nader ingrijpen dwong. De bank is niet op grond van een zorgplichtschending verplicht de schade van de consument te vergoeden.

Conclusie

De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. De bank hoeft de schade van de consument niet te vergoeden. De commissie wijst de vordering daarom af.

[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (Van den Berg), welke uitspraak te vinden is op www.rechtspraak.nl.
[4] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.
[5] GC Kifid nr. 2023-0487.
[6] GC Kifid nr. 2019-759 onder 4.3.
[7] GC Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.
[8] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.6, welke uitspraak te vinden is op www.rechtspraak.nl.

De hierboven bevestigde uitspraak van de Geschillencommissie Kifid is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van deze bevestiging 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