Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0680

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 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

Toegestane betalingstransactie. Naar aanleiding van een verstopping in de douche is de consument in contact gekomen met een rioleringsbedrijf. Toen het bedrijf de doucheput van de consument had ontstopt, moest hij € 672,88 betalen. De consument heeft dit bedrag betaald en vordert van de bank dat zij dit bedrag terugbetaalt of vergoedt. De consument stelt zich op het standpunt dat het overduidelijk is dat het om een frauduleuze partij gaat en dat een normale prijs voor dezelfde werkzaamheden een stuk lager ligt. Uit vrees voor fysieke escalatie heeft hij dit bedrag betaald in de hoop dit later van zijn bank terug te kunnen krijgen. De commissie is van oordeel dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie en oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat de bank het bedrag niet hoeft te betalen. De commissie wijst de vordering af.

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.

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 houdt een betaalrekening aan bij de bank. Op 17 mei 2025 is de afvoerput in de douche van de consument verstopt geraakt, waarop de consument via de Google zoekmachine heeft gezocht op de naam van een gerenommeerd rioleringsbedrijf.

De consument heeft op de eerste advertentie die naar voren kwam geklikt. Daarna heeft hij het nummer gebeld dat bij deze advertentie hoorde om een afspraak te maken.

2.2 Dezelfde dag is er iemand langsgekomen in een wit busje zonder bedrijfsnaam. De persoon in kwestie had geen bedrijfskleding aan. Met speciale apparatuur heeft hij de doucheput ontstopt. Toen dit was gebeurd moest de consument € 672,88 betalen. De consument heeft dit gedaan door overmaking van dit bedrag van zijn betaalrekening bij de bank naar de betaalrekening van het rioleringsbedrijf.

2.3 De consument heeft een melding van fraude bij de bank gedaan en de bank verzocht om zijn geld terug te betalen. De bank heeft dit verzoek afgewezen. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt dat de bank zijn schade niet wil vergoeden en voert daartoe het volgende aan. De bank markeert de fraude als een civiel dispuut en heeft aangegeven dat er onvoldoende bewijs is dat het om fraude gaat, terwijl er enorm veel bewijs is dat het om oplichting gaat. Het is overduidelijk dat het rioleringsbedrijf een frauduleuze partij was en de bank moet schade door fraude vergoeden. De bank had de transactie van € 672,88 dan ook direct na de fraudemelding moeten terugroepen. Nu de bank dit niet heeft gedaan, heeft zij niet adequaat gehandeld. Het bedrijf heeft de verstopping binnen twee minuten verholpen, waarna de consument € 672,88 moest betalen. Uit vrees voor fysieke escalatie heeft de consument dit bedrag betaald. Een normale prijs voor dezelfde werkzaamheden zou echter rond de € 110,- moeten liggen.

2.5 De consument vordert € 1.100,- aan schadevergoeding. Dit bestaat uit € 672,88 voor de frauduleuze betaling plus een vergoeding voor de tijd die consument heeft moeten steken in het rapporteren en archiveren van de fraude.

Het verweer

2.6 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 deze zaak over?

3.1 Voor de commissie ligt de vraag of de bank gehouden is om de door de consument gevorderde schade te vergoeden. Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consument vindt dat hij een (te) hoog bedrag heeft moeten betalen voor de werkzaamheden die zijn verricht, is zij van oordeel dat de bank de schade niet hoeft te vergoeden. De commissie zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane betalingstransacties en niet-toegestane betalingstransacties. Een toegestane betalingstransactie is een transactie waarmee de betaler heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De bank moet een toegestane betalingstransactie uitvoeren, als die volgens de overeengekomen voorwaarden is gegeven (artikel 7:533 lid 4 BW). De betaler moet de gevolgen van een toegestane betalingstransactie in de verhouding tot de bank in beginsel zelf dragen.[1] Dat wil zeggen dat de bank niet kan worden verplicht het bedrag van de toegestane betalings-transactie aan de betaler terug te betalen.

3.3 Een niet-toegestane betalingstransactie is een betalingstransactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd (artikel 7:522 lid 2 BW). De bank moet de betaler het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk terugbetalen (artikel 7:528 lid 1 BW), 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 (artikel 7:528 lid 1 BW).[2]

De betalingstransactie is een toegestane betalingstransactie

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de transactie zelf heeft uitgevoerd en heeft geautoriseerd volgens de tussen partijen overeengekomen voorwaarden. Er is dus sprake van een toegestane betalingstransactie, zoals bedoeld in artikel 7:522 BW. Als betaaldienstverlener is de bank op grond van artikel 7:533 lid 4 BW dan gehouden gehoor te geven aan de betaalopdracht. De betaling is onherroepelijk geworden, nadat de gelden op de bankrekening van het rioleringsbedrijf zijn bijgeschreven (zie artikel 7:534 BW). De rol van de bank als betaaldienstverlener is daarmee vervuld en de bank kan een betaling daarna niet meer terugdraaien.

3.5 Zoals hiervoor overwogen in 3.2 is de consument zelf verantwoordelijk voor de gevolgen van toegestane betalingstransacties. Bij toegestane betalingstransacties rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. 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 rust op de bank als betaaldienstverlener geen verplichting om schade als gevolg daarvan te vergoeden.[3] Van een andere grond die de bank daartoe verplicht is de commissie niet gebleken.

---

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137 alsmede CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.
[2] CvB Kifid, nr. 2020-027, overwegingen 5.13 en 5.14.
[3] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542.

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

Burgerlijk Wetboek 7

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.

3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.