Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0490

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
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

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. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Hij heeft gedurende 12 dagen geldbedragen overgeboekt naar (een betaaldienstverlener voor) Kokobet. De consument heeft later geconcludeerd dat Kokobet geen legitieme gokaanbieder is. Volgens de consument heeft de bank bij de uitvoering van de betalingstransacties onvoldoende invulling gegeven aan haar zorgplicht. De consument vordert schadevergoeding. De commissie is echter van oordeel dat de bank gehouden was de betalingstransacties uit te voeren en dat zij haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Toegestane betalingstransacties

3.1 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de transacties en dat hij deze zelf heeft verricht van zijn betaalrekening naar Kokobet.

De transacties zijn daarom te kwalificeren als toegestane betalingstransacties.[1] Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – slachtoffer is van fraude, althans van een illegale goksite, maakt dat niet anders.

3.2 De bank is opgetreden als betaaldienstverlener en is in die rol gehouden transacties uit te voeren waarmee de consument heeft ingestemd.[2] Op basis van het wettelijk kader is de bank in beginsel dan ook niet aansprakelijk voor de schade.[3]

Zorgplicht niet geschonden

3.3 Voor de bank kan toch een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij toerekenbaar in haar zorgplicht tekort is geschoten tegenover de consument. Volgens de consument is dat het geval.

3.4 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken oordeelt de commissie dat op de bank geen algemene transactiemonitoring rust.[4] Omdat de bank is opgetreden als betaaldienstverlener is haar rol in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op de bank rustende zorgplicht strekt dus niet zo ver dat zij verplicht is of kan worden in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Daarnaast is de bank ook niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling. De consument is zelf verantwoordelijk om onderzoek te doen naar de partij met wie hij zakendoet.

3.5 Het mag van de bank wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[5] De bank moet tot onderzoek overgaan indien zij op de hoogte was van het ongebruikelijke betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend daarbij is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.[6]

3.6 In dit kader stelt de consument -samengevat- dat:

- sprake was van ongebruikelijke, hoge en opvolgende betalingstransacties aan een nieuwe begunstigde;
- de waarschuwing van de bank *("Do you know and trust this payee?")* onvoldoende specifiek en niet proportioneel was in het licht van het totaal van de betalingstransacties (€ 16.654,89) aan een payment provider van een online casino zonder Nederlandse kansspelvergunning; en

[1] In de zin van artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307 en 2023-0832, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6.
[5] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602, overweging 4.8.
[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

- de bank bij eerdere vergelijkbare betalingstransacties naar gereguleerde gokaanbieders de betaalrekening van de consument heeft geblokkeerd en verificatie verlangde. Dat deed de bank bij deze betalingstransacties niet, waardoor bij de consument het vertrouwen is gewekt dat de betalingen toegestaan en veilig waren.

Volgens de consument had de bank aanvullende maatregelen moeten nemen, zoals een tijdelijke blokkade van de betaalrekening, een expliciete fraudewaarschuwing of een persoonlijk verificatiemoment.

3.7 De commissie is van oordeel dat uit de omstandigheden die de consument heeft aangevoerd niet volgt dat de bank zich daadwerkelijk bewust was van het ongebruikelijke betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar. Ongebruikelijke, hoge en opvolgende betalings-transacties aan een nieuwe begunstigde, zijn daarvoor niet voldoende. De bank was bovendien niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde, dus zij heeft niet kunnen weten dat deze een payment provider van een online casino zonder Nederlandse kansspelvergunning is. En dat eerdere betalingstransacties naar een andere partij zijn gedetecteerd, betekent nog niet dat de bank zich bij latere betalingstransacties naar Kokobet daadwerkelijk bewust is van enig risico. De consument heeft aan het ontbreken van ingrijpen door de bank ook niet in redelijkheid het vertrouwen kunnen ontlenen dat de betalingen toegestaan en veilig waren.

3.8 De conclusie is dat de bank niet kan worden verplicht de door de consument gestelde schade te vergoeden. De vordering wordt daarom 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/. 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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 Burgerlijk Wetboek

Artikel 522 lid 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 533 lid 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.