

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0088

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	27 januari 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

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Zij heeft € 30.963,- overgemaakt aan oplichters. De consument vordert vergoeding van haar financiële en emotionele schade, omdat de bank volgens haar had moeten ingrijpen. De commissie oordeelt dat de bank niet aansprakelijk is voor schade uit de toegestane betalingstransacties. Ook is niet gebleken dat de bank wist dat sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer. Er is daarom geen sprake van schending van de zorgplicht. De klacht wordt ongegrond verklaard en de 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) 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 zag op Instagram een advertentie over een vacature. Door de advertentie te openen startte zij een WhatsApp-gesprek. Op instructie van de persoon waarmee zij in gesprek was heeft de consument een rekening geopend bij de bank. Vervolgens heeft zij – eveneens op instructie van deze persoon – een betaling gedaan aan een derde, waarna zij het bedrag retour ontving met enige winst. Vervolgens heeft de consument meer bedragen overgemaakt aan derden, welke bedragen zij volgens het WhatsApp-contact terug zou krijgen als zij meer betaalde.

Ook zou er herhaaldelijk sprake zijn van 'errors' die konden worden verholpen door steeds grotere bedragen te betalen. In de periode juli en augustus 2025 heeft de consument in totaal € 30.963,- overgemaakt naar de derden zonder dit geld terug te ontvangen.

- 2.2 Op 28 augustus 2025 heeft de consument bij de bank melding gemaakt van fraude. Op 29 augustus 2025 heeft zij een klacht ingediend bij de bank en verzocht om vergoeding van de door haar geleden schade. Daarnaast heeft zij haar rekening bij de bank gesloten. Op 11 september 2025 heeft de bank de klacht als ongegrond beoordeeld.

De vordering en klacht

- 2.3 De consument vordert een schadevergoeding van € 30.963,-. Aan haar vordering legt de consument – samengevat – ten grondslag dat zij is opgelicht en dat de bank niet heeft ingegrepen.

Het verweer

- 2.4 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover de commissie moet oordelen

- 3.1 De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude. De rol van de commissie beperkt zich echter tot beoordelen of er een verplichting bestaat voor de bank om de schade van de consument te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

Toegestane betalingstransacties

- 3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend volgens de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (de bank) overeengekomen vorm en procedure. Er is sprake van een niet-toegestane betalings-transactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voor het gebruikte betaalinstrument overeengekomen voorwaarden (artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524, lid 1 aanhef en sub a BW).

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betreffende betalingstransacties heeft geïnitieerd en geautoriseerd. Zij heeft de betalingen bewust verricht naar aanleiding van het WhatsApp-contact. Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – is misleid door een oplichter, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransacties gekwalificeerd moeten worden als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW.¹

3.4 Bij toegestane betalingstransacties is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. De bank was zelfs gehouden deze transacties uit te voeren, zo volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW. Op basis van het hiervoor genoemde wettelijke kader is de bank dan ook niet gehouden tot vergoeding van de door de consument geleden schade.²

De zorgplicht van de bank

3.5 Voor de bank kan een verplichting tot schadevergoeding toch bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.6 Op de bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat de bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van de bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspannt om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³ Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat de bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren.⁴

3.7 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener, kan wel van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.⁵ Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').⁶ Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij de bank.

¹ O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.

² O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.

³ O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

⁴ O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.

⁵ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

⁶ Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356.

De consument heeft niet aangevoerd of onderbouwd dat de bank wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Uit de stukken van partijen volgt dat evenmin. Daarom kon in dit geval dan ook niet van de bank worden verwacht dat zij betalingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden.

Slotsom

- 3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat er een wettelijke of contractuele verplichting is op grond waarvan de bank de schade van de consument zou moeten vergoeden. Hoezeer de commissie het ook spijtig vindt dat de consument is opgelicht, is haar conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering tot schadevergoeding moet worden 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522

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 7:524

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. (...)
2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)

Artikel 7:528

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 7:529

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. (...)

Artikel 7:533

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.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.