Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0962

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	3 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

Samenvatting

Door de bank geweigerde overboekingen via Tikkie. De consument beklaagt zich over het feit dat twee door hem verstuurde Tikkies van elk € 100,- door de bank niet zijn bijgeschreven op zijn betaalrekening. Volgens de consument heeft de bank het geld ten onrechte niet bijgeschreven op zijn betaalrekening en ontbreekt het bewijs dat de bank het geld heeft teruggestort op de tussenrekening van Tikkie. De consument vordert dat de bank de € 200,- alsnog op zijn betaalrekening bijschrijft. De commissie oordeelt dat de bank voldoende heeft bewezen dat zij de € 200,- heeft teruggeboekt naar een tussenrekening van Tikkie en dat de bank derhalve geen verplichting heeft de € 200,- alsnog over te boeken naar de betaalrekening van de consument.

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.

2.2 Op 15 december 2024 om 11:30:16 uur is via Tikkie een betaling van € 100,- verricht ten behoeve van de betaalrekening van de consument. Eén seconde later is deze betaling geweigerd door de bank en is het geld teruggestort op de tussenrekening van Tikkie.

Diezelfde dag heeft de consument via de chatfunctie contact opgenomen met de bank, waarbij hij een virtuele AI-assistent heeft gesproken.

2.3 Op 17 december 2024 heeft de bank de consument een e-mail gestuurd waarin stond dat het bedrag van € 100,- is teruggestort op de bankrekening vanwaar de overboeking werd ontvangen.

2.4 Op 19 december 2024 om 09:08:40 uur is via Tikkie een betaling van wederom € 100,- gedaan ten behoeve van de betaalrekening van de consument. Eén seconde later is deze betaling geweigerd door de bank en is het geld teruggestort op de tussenrekening van Tikkie.

2.5 De consument heeft vervolgens meerdere malen via de chatfunctie in de app van de bank contact opgenomen over de twee niet ontvangen Tikkie-betalingen. In dat kader is door de bank intern onderzoek gedaan. Op 17 en 24 december 2024 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat de betreffende betalingen zijn geweigerd, omdat de betaalrekening van de consument tijdelijk onder controle stond.

2.6 Op 23 maart 2025 heeft de bank aan de consument een transactiebevestiging in PDF-vorm verstrekt, waaruit blijkt dat de twee bedragen van in totaal € 200,- zijn teruggestort naar de tussenrekening van Tikkie.

2.7 De bank heeft aan de consument een coulancevergoeding van € 75,- toegekend, welke op zijn betaalrekening is bijgeschreven.

De vordering en klacht

2.8 De consument vordert dat de bank de € 200,- alsnog bijschrijft op zijn betaalrekening. Daarnaast eist hij dat de bank bewijs levert van de stelling dat de bank het geld heeft teruggestort op de tussenrekening van Tikkie. Ter onderbouwing van zijn vordering voert hij het volgende aan:

- Ten eerste heeft hij via Tikkie de twee betalingsverzoeken van elk € 100,- naar een bekende gestuurd, is hij door die bekende ervan verzekerd dat de bedragen zijn betaald en heeft hij van Tikkie te horen gekregen dat het geld is overgeboekt naar zijn betaalrekening. De bank is dus aan zet om het geld te lokaliseren en over te boeken.

- Ten tweede heeft de bank onvoldoende onderzoek gedaan naar de betalingen en voorziet de bank hem niet van duidelijke en verifieerbare informatie. De bank moet in dat kader schriftelijke bewijzen sturen van het terugstorten van de twee betalingen.

Het verweer

2.9 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

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank voldoende heeft bewezen dat zij het geld heeft teruggestort op de bankrekening van de consument en of de bank in haar recht staat door het bedrag niet alsnog bij te schrijven op de betaalrekening van de consument. De commissie beantwoordt beide vragen bevestigend en licht dat hieronder toe.

De bank heeft voldoende bewezen dat zij het geld heeft teruggestort

3.2 De bank heeft aangevoerd dat de voornoemde Tikkie-betalingen niet konden worden bijgeschreven op de betaalrekening van de consument, omdat de betaalrekening op dat moment onderwerp van controle was in het kader van Wwft-verplichtingen. De bank heeft hiervan schriftelijk bewijs overgelegd. Hieruit blijkt dat de bank tweemaal een betaling van € 100,-, op 15 december en op 19 december 2024, heeft "*reverted*" (teruggeboekt). De bedragen zijn beide keren teruggeboekt naar het bankrekeningnummer [nummer]. Op de website van Tikkie is te vinden dat dit een tussenrekening van Tikkie betreft.[1] De commissie is van oordeel dat de bank hiermee voldoende heeft bewezen dat zij het geld heeft teruggestort en dat zij daarmee in lijn heeft gehandeld met haar eigen werkwijze door een betaling te retourneren naar de bankrekening van herkomst indien deze niet kan worden bijgeschreven op de betaalrekening van één van haar klanten.

De bank heeft geen verplichting het bedrag alsnog bij te schrijven op de betaalrekening

3.3 De commissie is van oordeel dat er voor de bank geen verplichting bestaat de € 200,- alsnog bij te schrijven op de betaalrekening van de consument, nu zij voldoende heeft bewezen het geld teruggestort te hebben naar de bankrekening van herkomst.

[1] Veelgestelde vragen Tikkie veiligheid

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