Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0729

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	28 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank. Hij stelt slachtoffer te zijn geworden van iemand die zich voordeed als een ‘legitieme investerings- en zakenpartner’. De consument heeft betalingstransacties verricht naar betaalrekeningen van deze derde. Hij vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem onvoldoende te beschermen tegen de fraude. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vorderingen van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 De consument heeft de commissie gevraagd: (1) vast te stellen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, (2) de kwalificatie “civiel geschil” – zoals de kwestie door de bank is genoemd – te heroverwegen en (3) de bank te verplichten tot volledige dan wel gedeeltelijke vergoeding van de schade van de consument.

Daarnaast heeft de consument verzocht (4) om transparantie over terugvorderingsmaatregelen en (5) om passende compensatie wegens schending van de zorgplicht. De commissie gaat hierna in op deze vorderingen.

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument zelf opdracht heeft gegeven voor de betalingstransacties naar zijn zakenpartner (in totaal € 5.200,-). Daarmee is – in juridische zin – sprake van toegestane betalingstransacties.[1] Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. In haar rol als betaaldienstverlener is de bank namelijk gehouden betaalopdrachten van de consument uit te voeren.[2] Daarom is de bank in principe niet gehouden tot vergoeding van de door de consument geleden schade.[3]

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

3.4 De zorgplicht die op de bank rust, houdt kort gezegd in dat zij 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 inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[4]

3.5 In het kader van de zorgplicht van de bank als betaaldienstverlener kan 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 is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waarvan zij af behoorde te weten ('objectieve kennis').[6] Het criterium dat hierbij geldt, is of de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

3.6 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank op basis van haar zorgplicht de transacties niet mocht uitvoeren, althans dat zij maatregelen had moeten treffen ter bescherming van de consument.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[3] 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.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 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.

Daarbij wijst hij op *"herhaalde fraude-indicatoren — waaronder oplopende bedragen, frequente betalingen aan dezelfde particuliere begunstigde"*, een afwijkend betalingspatroon en op het onbereikbaar worden van de zakenpartner, die geen enkele prestatie zou hebben geleverd.

3.7 De factoren waar de consument op wijst, betekenen naar het oordeel van de commissie niet dat de bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had. Bovendien heeft de bank bij de eerste overschrijving naar de zakenpartner een waarschuwing getoond waarbij zij (i) hem vroeg zich ervan te vergewissen dat hij de identiteit van de ontvanger van de overschrijving goed kende en (ii) benadrukte dat fraudeurs zich als anderen konden voordoen en dat de bank mogelijk niet in staat zou zijn de gestorte bedragen terug te vorderen. De consument was naar het oordeel van de commissie zelf verantwoordelijk om onderzoek te doen naar de partij met wie hij zaken deed.

3.8 Ook heeft de consument erop gewezen dat de bank betalingsopdrachten heeft uitgevoerd nadat haar fraudedetectiesysteem risico's had gesignaleerd. Die signaleringen zagen echter op betalingstransacties naar MoonPay, een *payment service provider*. De consument heeft in zijn klacht aangegeven dat betalingstransacties via MoonPay geen onderdeel vormen van de fraude-klacht. Volgens de consument heeft de bank die betalingstransacties ten onrechte betrokken in haar eerdere behandeling van de klacht. Maar de signalering waar de consument bij zijn klacht op wijst, had dus geen betrekking op de betalingstransacties waarover hij klaagt. Niet is gebleken dat de bank enig signaal heeft ontvangen waardoor zij daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had met betrekking tot de betalingstransacties waarover de consument klaagt.

3.9 Nu geen daadwerkelijk gevaarsbewustzijn is vastgesteld, bestond voor de bank geen verplichting om transacties tegen te houden of nader onderzoek te verrichten. Zij heeft haar zorgplicht niet geschonden en hoeft de schade van de consument niet te vergoeden. De vorderingen (1), (3) en (5) zoals genoemd in alinea 3.1 worden daarom afgewezen.

Geen belang bij heroverweging kwalificatie "civiel geschil"

3.10 De consument heeft bij zijn klacht, mede onder verwijzing naar correspondentie tussen hem en zijn zakenpartner, toegelicht waarom de bank volgens hem ten onrechte uitgaat van een "civiel geschil". De bank heeft uitgelegd waarom zij de kwestie niet als 'bancaire fraudezaak' kwalificeert. Naar het oordeel van de commissie doet die (interne) kwalificatie door de bank hier niet ter zake. Zelfs als die kwalificatie onjuist zou zijn, leidt dat niet tot aansprakelijkheid van de bank. Het gaat immers om de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden – hetgeen niet het geval is (zie hiervoor). Daarvoor maakt het niet uit hoe de bank het geschil kwalificeert. Een andere kwalificatie van het geschil kan de consument juridisch niet in een andere positie brengen. Daarom heeft hij geen belang bij zijn vordering (2) tot heroverweging van die kwalificatie, zoals genoemd in alinea 3.1. De commissie wijst deze vordering af.

3.11 Met zijn vordering tot transparantie over terugvorderingsmaatregelen beoogt de consument daarover meer informatie te verkrijgen.

Hij relateert dat aan de kwalificatie door de bank: *"Voor zover mij bekend is contact gezocht met betrokken partijen om de gelden te traceren of terug te vorderen. Naar mijn mening roept dit de vraag op hoe deze acties zich verhouden tot het huidige standpunt dat sprake zou zijn van een gewone civiele kwestie."* Zoals hiervoor al overwogen doet de kwalificatie door de bank hier niet ter zake.

3.12 De consument heeft voorts niet toegelicht op welke grond de bank gehouden zou zijn nadere informatie te verstrekken over terugvorderingsmaatregelen. De commissie ziet een dergelijke grond niet. Ook is niet door de consument toegelicht welk concreet belang hij – anders dan met betrekking tot de gestelde zorgplichtschending – bij verdere informatie heeft. Gezien het voorgaande wordt ook de vordering tot transparantie (4) zoals genoemd in alinea 3.1 afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak 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 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