Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0927

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	28 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beleggingsfraude. De consument is opgelicht en stelt dat Revolut haar schade moet vergoeden. Zij vindt dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat Revolut hierbij uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om in de gegeven omstandigheden de betaalopdrachten te onderzoeken, haar te waarschuwen of de begunstigde achter het rekeningnummer te controleren. Wel merkt de commissie op dat Revolut te lang heeft gewacht met haar fraudeonderzoek, maar dit heeft niet geleid tot een toewijzing van de vordering. Geen recht op betwisting. 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 Revolut.

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 Revolut heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij Revolut. Op de overeenkomst zijn van toepassing: de ‘Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch’ (hierna: de Voorwaarden) en de ‘Algemene Bankvoorwaarden’.

2.2 Op 10 oktober 2023 tot en met 11 december 2023 heeft de consument door middel van negen betaalopdrachten in totaal € 18.353,24 overgemaakt naar een buitenlands handelsplatform. Op een bepaald moment wilde zij haar geïnvesteerde gelden terugboeken, maar toen dit niet lukte ontdekte zij dat zij haar geld kwijt was. Zij heeft Revolut daarover geïnformeerd. Vervolgens heeft Revolut onderzoek gedaan, maar dat heeft niets opgeleverd.

2.3 Op 25 maart 2024 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan en het proces-verbaal met Revolut gedeeld.

De klacht en vordering van de consument

2.4 Volgens de consument heeft Revolut haar zorgplicht geschonden waardoor zij schade heeft geleden. Zij vordert een 'refund' van € 18.353,24 en betwist de betalingen aan de fraudeur. Zij is het oneens met de stelling van Revolut dat zij verantwoordelijk is voor deze schade. Er is fraude gepleegd en Revolut heeft dat laten gebeuren. Revolut had de betaalopdrachten moeten detecteren in het kader van 'Know Your Customer' beginsel en die informatie met haar moeten delen. Zij zou dan zijn gewaarschuwd. Ook is Revolut in haar verplichtingen op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (hierna: Wwft) tekortgeschoten en is haar bankrekening ten onrechte beëindigd.

Het verweer van Revolut

2.5 Revolut heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Een opmerking vooraf

3.1 Revolut heeft bevestigd dat de bankrelatie met de consument niet is beëindigd en dat er geen restricties op haar bankrekening zijn geplaatst. Bij de beoordeling is de commissie ervan uitgegaan dat dit gedeelte van de klacht is opgelost.

Waar gaat de klacht over?

3.2 Dit geschil draait in de kern om de vraag of Revolut € 18.353,24 aan de consument moet vergoeden wegens schending van haar zorgplicht en/of nalatigheid. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is. Revolut hoeft geen schadevergoeding te betalen.

Revolut heeft gehandeld als betaaldienstverlener

3.3 Uit de stellingen van de consument in het klachtformulier en in het proces-verbaal is gebleken dat zij, na de uitvoering van de betaalopdrachten door Revolut, heeft ontdekt dat ze was opgelicht en geld was verloren.

Tussen partijen staat niet ter discussie dat de betaalopdrachten van de consument met haar instemming zijn verricht en correct door Revolut zijn uitgevoerd. De consument heeft de betaalopdrachten bevoegd geautoriseerd. Dit betekent dat Revolut - wat deze betaalopdrachten betreft - optrad als betaaldienstverlener en vanuit die rol deze betaalopdrachten heeft uitgevoerd waartoe zij als betaaldienstverlener in beginsel ook wettelijk verplicht is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) geldt dat een betaaldienstverlener gehouden is om gehoor te geven aan een door de betaler verstrekte betaalopdracht, mits aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Vanaf het moment dat een betaaldienstverlener een betaalopdracht heeft ontvangen, is deze ook niet meer te herroepen[1] (7:534 lid 1 BW).

3.4 Overboekingen die verricht zijn door de persoon die bevoegd is om over het betaalinstrument te beschikken, vallen dus in principe onder de eigen verantwoordelijkheid van de betaler. Zodoende is de consument in principe verantwoordelijk voor de betalingen die zij heeft uitgevoerd.[2]

Revolut was niet verplicht om de betaalopdrachten te monitoren

3.5 Over de rol van de betaaldienstverlener heeft de Geschillencommissie van Kifid eerder geoordeeld dat die in beginsel beperkt is tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de betaalrekening van de consument.[3] En ook dat Revolut in haar rol als betaaldienst-verlener geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betaalopdrachten zonder nadere monitoring.[4] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[5] Wel kan van Revolut worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte was van een ongebruikelijke transactie. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij Revolut kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid, worden verondersteld.[6] Bepalend is echter datgene waarvan Revolut zich daadwerkelijk bewust was.

Geen zorgplichtschending

3.6 In deze zaak is niet gebleken dat Revolut ten tijde van de betaalopdrachten op de hoogte was of had moeten zijn van mogelijke oplichting. Dit volgt ook niet uit de stelling van de consument dat financiële dienstverleners, zoals Revolut, hun databank moeten updaten zodat zij hun klanten beter kunnen beschermen tegen fraudeurs. Of uit de door haar ingebrachte waarschuwingsberichten van derden, die zij op internet heeft gevonden.

:[1] Voor artikel 7:533 lid 4 en 7:534 lid 1 BW zie bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie onder meer GC Kifid 2024-0542 en 2024-0474 deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie GC Kifid 2019-531.
[4] Zie GC Kifid 2024-0836.
[5] Zie GC Kifid 2019-759, onder 4.3
[6] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl

Het enkele feit dat het voor haar ongebruikelijke betaalopdrachten waren, maakt deze nog niet ongebruikelijk voor Revolut. Het is aan haar om te onderzoeken met wie zij zaken doet en niet aan Revolut.[7] Dit klachtonderdeel is daarmee ongegrond.

3.7 Ook de stelling dat Revolut haar, als gewone burger, had moeten waarschuwen en tegen haar onwetendheid had moeten beschermen, kan niet leiden tot een toewijzing van de vordering. Dit, omdat vaststaat dat zij geen beleggingsadviesrelatie met Revolut had. In dat laatste geval had op Revolut een bijzondere zorgplicht gerust en een waarschuwingsplicht voor eventuele risico's.[8]

Verplichtingen op grond van de Wwft

3.8 Anders dan door de consument is gesteld, kan zij geen beroep doen op het al dan niet nakomen door Revolut van haar verplichtingen neergelegd in de Wwft. De verplichting van Revolut tot het doen van cliëntenonderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de Wwft is namelijk in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen. En daarmee dus niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer, zoals in dit geval de consument is overkomen. Anders gezegd: de transactiemonitoring ziet op witwassen of financiering van terrorisme (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een toerekenbare tekortschieten in een verplichting tegenover de consument om cliëntenonderzoek te doen, is dan ook geen sprake.

Het handelen van Revolut na de fraudemelding door de consument

3.9 Uit het dossier blijkt dat de consument op 7 maart 2024 een fraudemelding bij Revolut heeft gedaan. In antwoord hierop heeft Revolut op 8 maart 2024 via een chatbericht de transactieoverzichten bij haar opgevraagd. Op 11 april 2024 zijn deze ge-e-maild en daarover is tot 30 april 2024 gecorrespondeerd om duidelijkheid te verkrijgen over het fraudebedrag. Daarna is op 15 mei 2024 via een 'fraude recall' contact opgenomen met de ontvangende bankinstelling om haar gelden terug te krijgen. De commissie is enerzijds van oordeel dat Revolut de 'fraude recall' eerder had kunnen indienen, anderzijds is niet komen vast te staan dat dit tot minder schade had geleid, zeker niet omdat de laatste betaalopdracht van de consument aan het buitenlandse handelsplatform op 11 december 2023 is geweest. Dit kan dus niet leiden tot een toewijzing van de vordering.

[7] Zie GC Kifid 2022-0191.
[8] Zie Hoge Raad 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600.

Kan de consument een beroep doen op betwisting?

3.10 Indien een consument een onbekende, te hoge of onterechte transactie op haar rekening-overzicht opmerkt, kan zij deze transactie betwisten. Deze mogelijkheid is opgenomen in artikel 26 van de Voorwaarden. Hieruit volgt dat er een recht bestaat op terugbetaling 'als er sprake is van een betaling zonder toestemming'. Vast staat echter dat de consument wèl toestemming heeft gegeven voor de betaalopdrachten en daarom kan zij geen beroep doen op dit recht. Dat het buitenlandse handelsplatform zich anders heeft voorgedaan en zij daarbij is misleid, is een kwestie tussen haar en het buitenlandse handelsplatform. Revolut is in die verhouding geen partij.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 26 van de Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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 en de algemene voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch

Burgerlijk Wetboek

Betaalopdrachten, kosten en overgemaakte bedragen

Artikel 7:534 lid 1

> *De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.*

Artikel 7:532 lid 1

> *Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de rechtstreeks door de betaler of niet-rechtstreeks door of via een begunstigde gegeven betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen. Indien het tijdstip van ontvangst voor de betaaldienstverlener niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.*

Artikel 7:533 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.*

Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch

Je rechten op terugbetaling voor betalingen met de Revolut-kaart en SEPA automatische incasso's

Betalingen met de Revolut-kaart

> *Je kunt ons vragen om een bedrag dat van je rekening is afgeschreven terug te betalen, als alle volgende zaken van toepassing zijn:*
>
> - *je ging ermee akkoord dat er een betaling zou worden afgeschreven, maar je ging niet akkoord met het daadwerkelijke bedrag van de betaling;*
> - *het van je rekening afgeschreven bedrag is hoger dan je redelijkerwijs had verwacht onder alle omstandigheden (waaronder je uitgavenpatroon);*

- *degene aan wie je hebt betaald, bevindt zich in de EER;*
- *je hebt de betaling niet rechtstreeks bij ons geautoriseerd;*
- *wij of degene aan wie je hebt betaald, hebben je geen informatie over de betaling gegeven in de vier weken voordat deze werd afgeschreven; en*
- *je vraagt ons om terugbetaling binnen acht weken nadat de betaling van je rekening werd afgeschreven.*

Je kunt bijvoorbeeld een terugbetaling krijgen als je een hotel toestemming hebt gegeven om je Revolut-kaart kosten in rekening te brengen voor alles wat je uit de minibar gebruikt, maar het hotel heeft je meer geld in rekening gebracht dan je redelijkerwijs had kunnen verwachten op het moment dat je hen toestemming gaf om dit te doen. We kunnen je om meer informatie vragen om de zaak te onderzoeken. Binnen 10 dagen na de datum waarop je de door ons gevraagde informatie hebt verstrekt, zullen we zorgen voor terugbetaling of je vertellen waarom we dat niet kunnen doen.