Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0322

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	3 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Recht op een basisbetaalrekening. De consument is verhuisd van Nederland naar Polen. Hij wil met behoud van zijn lopende klantrelatie zijn adres actualiseren bij Revolut. Revolut heeft de consument echter laten weten dat klantrelatie, waaronder zijn Nederlandse bankrekening, beëindigd moet worden. Volgens Revolut dient de consument een nieuwe bankrekening te openen bij een andere entiteit van Revolut die bevoegd is voor Poolse inwoners. De consument beroept zich op de bepalingen uit de richtlijn betaalrekeningen en stelt dat Revolut zijn recht schendt op een basisbetaalrekening. De commissie oordeelt dat de kwestie niet gaat over een basisbetaalrekening, omdat deze betaalrekening niet enkel 'basisfuncties' heeft. De klacht is ongegrond en de vordering wordt 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 Revolut; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Revolut; 6) het voorstel van Revolut ter beëindiging van het geschil; 7) de reactie van de consument met aanvullende toelichting op zijn klacht en 8) de laatste reactie 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 De consument en Revolut 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 In juli 2021 heeft de consument bij de Litouwse Revolut-entiteit een bankrekening geopend.

De consument maakte via Revolut ook gebruik van beleggingsdiensten die aan zijn bankrekening waren gekoppeld. De consument woonde op dat moment in Polen. Kort daarna is de consument verhuisd naar Nederland, waar hij woonde tot september 2024. Hij heeft zijn nieuwe adressen telkens doorgegeven aan Revolut.

2.2 In december 2023 opende Revolut een Nederlands bijkantoor. Toen zijn de Revolut-klanten met een woonadres in Nederland, onder wie de consument, door Revolut administratief gemigreerd naar het Nederlandse bijkantoor. Als gevolg hiervan is het oorspronkelijke Litouwse IBAN-nummer van de consument omgezet in een Nederlands IBAN-nummer.

2.3 Op 1 oktober 2024 is de consument verhuisd naar Polen. In de Revolut app heeft hij geprobeerd zijn adres te wijzigen. Dit is niet gelukt. Tussen 1 oktober 2024 en 9 november 2024 hebben de consument en Revolut hierover met elkaar gechat via de Revolut app. Revolut heeft toen aangegeven dat:

- de bestaande bankrekening van de consument bij het Nederlandse bijkantoor verbonden is aan zijn (voormalige) woonplaats in Nederland;
- de Nederlandse bankrekening dient te worden beëindigd en
- de consument vervolgens zelf een nieuwe bankrekening dient te openen bij een Revolut-entiteit die bevoegd is dienstverlening aan te bieden voor klanten die in Polen wonen.

2.4 In de chat heeft een medewerker van Revolut op verzoek van de consument zijn bezwaren als klacht geregistreerd. De consument heeft daarop geen inhoudelijke reactie van Revolut ontvangen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat Revolut met behoud van de klantrelatie meewerkt aan de wijziging in haar administratie van zijn Nederlandse naar zijn Poolse adres. Daartoe voert hij het volgende aan.

2.6 Ten eerste schendt Revolut het recht van de consument op een basisbetaalrekening ondanks zijn woonplaats in de Europese Unie. De Wwft-regels mogen geen belemmering vormen voor consumenten die willen profiteren van de voordelen van de interne markt in de Europese Unie. Dat betekent ook dat mensen die tijdelijk in Nederland werken en wonen niet geforceerd moeten worden om hun klantrelatie te beëindigen als zij hun adres wijzigen.

2.7 Ten tweede houdt Revolut zich niet aan haar eigen voorwaarden. Zo staat niet in de voorwaarden dat een Nederlandse verblijfplaats verplicht is om de klantrelatie te krijgen en te behouden (bij het Nederlandse bijkantoor). De voorwaarden vermelden niet de mogelijkheid dat Revolut de klantrelatie kan opzeggen op basis van de Wwft en op basis van de verblijfplaats binnen de Europese Unie.

Ook blijkt uit de voorwaarden dat de consument een bankrekening aanhoudt bij zowel het Nederlandse bijkantoor van Revolut als de Litouwse entiteit. Dat betekent dat de consument met Revolut al een rechtsverhouding heeft die nodig is voor Poolse inwoners. Ook handelt Revolut in strijd met haar voorwaarden door de adreswijziging niet uit te voeren.

2.8 Ten derde biedt Revolut haar verschillende diensten aan via verschillende entiteiten binnen de Revolut groep en expliciet niet door haar Nederlandse bijkantoor. Het Litouwse recht heerst bij de beleggingsdiensten, dus niet het Nederlandse recht. Voor diensten in de cryptovaluta geldt het Cypriotisch recht.

2.9 Ten vierde riskeert Revolut een datalek door de adreswijziging niet te verwerken. Vertrouwelijke correspondentie kan op het oude woonadres van de consument terechtkomen.

2.10 Ten vijfde kan de consument schade lijden door het handelen van Revolut. De consument belegt namelijk via Revolut. Beëindiging van de klantrelatie zou ook betekenen dat de consument geforceerd wordt zijn investeringen te verkopen.

2.11 Tot slot klaagt de consument over de interne klachtenbehandeling door Revolut. De consument heeft een klacht correct ingediend, maar Revolut heeft deze genegeerd. Vervolgens heeft Revolut niet tijdig gereageerd. Dat Revolut de consument dwingt een nieuwe klacht in te dienen is in strijd met geldende wettelijke normen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar het in deze kwestie om gaat

3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of Revolut de klantrelatie met de consument in stand dient te laten ondanks dat hij naar Polen is verhuisd. De commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend beantwoord moet worden en licht dit toe.

Wat de wet bepaalt over het recht op een basisbetaalrekening

3.2 De Richtlijn 2014/92/EU (hierna: de richtlijn betaalrekeningen) waarop de consument een beroep heeft gedaan is geïmplementeerd in de Wet op het financieel toezicht (Wft).

In lid 1 van artikel 4:71f van de Wft[1] staat dat een bank die in Nederland betaalrekeningen aanbiedt consumenten in staat moet stellen om op verzoek een 'basisbetaalrekening' te gebruiken, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de consument. Het gaat dan wel om consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven.

3.3 In lid 3 van artikel 4:71f van de Wft wordt verwezen naar artikel 17 van de richtlijn betaalrekeningen. Daarin is genoemd welke diensten een basisbetaalrekening omvat. Een basisbetaalrekening omvat uitsluitend 'basisfuncties', waaronder het storten, opnemen van geld en overmaken.[2]

Geen basisbetaalrekening, geen recht op behoud bij emigratie naar Polen

3.4 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet slaagt, omdat deze niet gaat over een basisbetaalrekening zoals bedoeld in de richtlijn betaalrekeningen.

3.5 De bankrekening van de consument bij Revolut is uitgebreider dan de diensten die een basisbetaalrekening omvat. Onder die diensten valt niet het gebruik van de beleggingsdiensten die gekoppeld zijn aan de bankrekening van de consument. De commissie ziet geen andere geen gronden om aan te nemen dat de volledige klantrelatie van de consument bij Revolut op basis van de richtlijn betaalrekeningen behouden zou moeten blijven na zijn verhuizing naar Polen.

De bankrekening is een duurovereenkomst die in beginsel opzegbaar is

3.6 Voor wat betreft de opzegging overweegt de commissie dat de overeenkomst tussen partijen in deze kwestie een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd is.

3.7 De Hoge Raad heeft geoordeeld dat op grond van artikel 6:248 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd in beginsel opzegbaar is, ook als er geen wettelijke of overeengekomen opzegbevoegdheid bestaat. Er kunnen dan wel aanvullende eisen gelden voor een opzegging, zoals het bestaan van een zwaarwegende grond voor de opzegging, het hanteren van een bepaalde opzegtermijn of het betalen van een (schade)vergoeding.[3] Ook kan de toepassing van artikel 6:248 lid 2 BW ertoe leiden dat een beroep op een opzegbevoegdheid onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.8 In dit geval is naar het oordeel van de commissie geen grond om aanvullende eisen te stellen aan de opzegging van de overeenkomst tussen Revolut en de consument. Dat is ook niet door de consument gesteld.

---

[1] Zie ook de artikelen 16 lid 2 en 17 lid 1 van de richtlijn betaalrekeningen.
[2] Artikel 17 van de richtlijn betaalrekeningen.
[3] HR 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141 (Goglio/SMQ Group (3.6.3), HR 10 juni 2016, ECLI:NL:HR:2016:1134 (Pensioenfonds/Alcatel-Lucent) (4.4.2), te vinden op www.rechtspraak.nl. Vgl. GC Kifid nrs. 2023-0407 en 2023-0867, te vinden op www.kifid.nl.

Ook heeft de consument onvoldoende onderbouwd waarom de opzegging van de klantrelatie onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De overige klachtonderdelen slagen ook niet

3.9 De overige klachtonderdelen leiden niet tot een ander oordeel. Dat sprake is geweest van een datalek of schade is niet gebleken. Daarbij heeft Revolut de consument tijdig in het chatgesprek na zijn verhuizing geïnformeerd dat hij zijn bankrekening diende te beëindigen om bij een andere entiteit een nieuwe bankrekening aan te vragen op zijn Poolse woonadres.

3.10 Tot slot is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument over de klacht-behandeling door Revolut niet behandelbaar is.[4] Dit klachtonderdeel betreft geen financiële dienst, zoals bedoeld onder 1 lid 1 van het reglement.

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

[4] GC Kifid nrs. 2024-0255 en 2025-0055, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:71f

1. Een bank die in Nederland betaalrekeningen aan consumenten aanbiedt, stelt consumenten die rechtmatig in de Europese Unie verblijven op verzoek in de gelegenheid een basisbetaalrekening in euro's aan te vragen en te gebruiken, ongeacht de nationaliteit of woonplaats van de consument en ongeacht enige andere grond als bedoeld in artikel 21 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie.
(...)
3. Een basisbetaalrekening omvat de diensten, genoemd in artikel 17, eerste lid, van de richtlijn betaalrekeningen, voor zover de aangezochte bank die diensten ook aanbiedt aan consumenten die een andere betaalrekening dan een basisbetaalrekening aanhouden bij de betreffende bank.

Richtlijn 2014/92/EU betreffende de vergelijkbaarheid van de in verband met betaalrekeningen aangerekende vergoedingen, het overstappen naar een andere betaalrekening en de toegang tot betaalrekeningen met basisfuncties

Artikel 16 (Recht op toegang tot een basisbetaalrekening) lid 2

De lidstaten zorgen ervoor dat legaal in de Unie verblijvende consumenten, met inbegrip van consumenten zonder vast adres en asielzoekers, alsmede consumenten die geen verblijfsvergunning hebben maar die om wettelijke of feitelijke redenen niet kunnen worden uitgewezen, het recht hebben een basisbetaalrekening te openen en te gebruiken bij op hun grondgebied gevestigde kredietinstellingen. Dit recht is van toepassing ongeacht de verblijfplaats van de consument.

De lidstaten kunnen, met volledige inachtneming van de in de Verdragen gewaarborgde fundamentele vrijheden, van consumenten die op hun grondgebied een basisbetaalrekening wensen te openen, verlangen dat zij aantonen daarbij werkelijk belang te hebben.

De lidstaten zorgen ervoor dat de uitoefening van het recht niet te moeilijk of belastend wordt gemaakt voor de consument.

Artikel 17 (Kenmerken van een basisbetaalrekening)

1. De lidstaten zorgen ervoor dat een basisbetaalrekening de volgende diensten omvat:
    a. diensten waarmee alle verrichtingen kunnen worden uitgevoerd die nodig zijn voor het openen, gebruiken en beëindigen van een betaalrekening;
    b. diensten waarmee geldmiddelen op een betaalrekening kunnen worden gestort;
    c. diensten waarmee binnen de Unie contanten van een betaalrekening kunnen worden opgenomen, aan het loket of bij geldautomaten tijdens of buiten de openingstijden van de kredietinstelling;
    d. uitvoering van de volgende betalingstransacties binnen de Unie:
        i) automatische afschrijving;
        ii) betalingstransacties via een betaalkaart, daaronder begrepen onlinebetalingen;
        iii) overmakingen, met inbegrip van doorlopende opdrachten aan, indien beschikbaar, terminals en loketten en via het internetplatform van de kredietinstelling.

De onder a) tot en met d) van de eerste alinea vermelde diensten worden door kredietinstellingen aangeboden voor zover zij die reeds aanbieden aan consumenten die andere betaalrekeningen dan een basisbetaalrekening aanhouden.

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.