Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0539

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	4 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Gedeeltelijk niet bindend advies, gedeeltelijk beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk afgewezen, deels niet-behandelbaar

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 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 heeft via zijn betaalrekening bij Revolut betalingen verricht aan de merchant LivU. Volgens de consument hadden deze transacties betrekking op misleidende digitale diensten en heeft Revolut zijn chargebackverzoeken ten onrechte afgewezen door de transacties aan te merken als transacties met een gok- of “virtual value” karakter. Daarnaast stelt de consument dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden door de transacties niet tegen te houden en de chargebackverzoeken onvoldoende zorgvuldig te behandelen. Revolut voert aan dat sprake is van door de consument zelf geautoriseerde transacties voor digitale credits die ook daadwerkelijk zijn geleverd en dat geen chargebackrechten bestonden.

De commissie oordeelt dat onvoldoende is gebleken dat Revolut gehouden was de transacties terug te draaien of de schade van de consument te vergoeden. De klacht van de consument is deels niet behandelbaar en voor het overige wordt de vordering afgewezen.

3. De beoordeling

De betalingen zijn door de consument zelf verricht

3.1 In de periode van september 2025 tot en met december 2025 heeft de consument via zijn betaalrekening bij Revolut meerdere betalingen verricht aan de merchant LivU, voor een totaalbedrag van € 7.080,46. Met deze betalingen kocht de consument digitale credits binnen het platform van LivU. Volgens de consument bleef daar vervolgens geen duidelijke, transparante of evenredige dienstverlening tegenover staan. De consument stelt dat binnen het platform gebruik werd gemaakt van geautomatiseerde interacties en mechanismen die hem bleven aanzetten tot het aankopen van nieuwe credits. Nadat de consument tot de conclusie was gekomen dat sprake was van misleidende dienstverlening, heeft hij Revolut verzocht chargebacks op te starten voor een deel van de transacties. Revolut heeft deze verzoeken afgewezen. De consument verwijt Revolut dat zij de transacties ten onrechte heeft aangemerkt als transacties met een gok- of “virtual value” karakter en dat zij haar zorgplicht heeft geschonden door de transacties niet tegen te houden en de chargebackverzoeken onvoldoende zorgvuldig te beoordelen.

3.2 Revolut heeft daartegen ingebracht dat de consument de transacties zelf heeft verricht en geautoriseerd voor de aankoop van digitale credits. Volgens Revolut staat bovendien vast dat deze credits ook daadwerkelijk aan de consument zijn geleverd. Dat de consument achteraf ontevreden is over de wijze waarop hij de dienstverlening van LivU heeft ervaren, betekent volgens Revolut niet dat sprake is van niet toegestane transacties of dat een recht op chargeback ontstaat. Revolut betwist daarnaast dat op haar een verplichting rustte om de transacties vooraf tegen te houden of nader onderzoek te doen naar de merchant.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingen zelf heeft geïnitieerd en goedgekeurd. Daarmee staat vast dat juridisch gezien sprake is van toegestane betalings-transacties. Dat onderscheid is van belang. Voor niet toegestane betalingstransacties, bijvoorbeeld wanneer een derde zonder toestemming van de rekeninghouder een betaling verricht, geldt een specifiek wettelijk beschermingsregime. Daarvan is hier geen sprake. De consument stelt immers niet dat de betalingen buiten zijn medeweten of zonder zijn toestemming zijn uitgevoerd. Zijn bezwaar ziet met name op de dienstverlening die hij vervolgens van LivU heeft ontvangen en op de afwijzing van zijn chargebackverzoeken door Revolut.

3.4 Omdat de betalingen door de consument zelf zijn geautoriseerd, moest Revolut deze betaalopdrachten in beginsel uitvoeren.

Een betaaldienstverlener is op grond van de wet gehouden een geautoriseerde betaalopdracht uit te voeren wanneer aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan. Het enkele feit dat de consument achteraf van mening is dat tegenover de aangekochte credits onvoldoende of misleidende dienstverlening stond, maakt de betalingen nog niet tot niet toegestane transacties.

Revolut hoefde de transacties niet tegen te houden

3.5 De consument stelt daarnaast dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden door de transacties uit te voeren en niet eerder in te grijpen, terwijl volgens hem sprake was van een duidelijk patroon van oplopende betalingen aan dezelfde merchant. Volgens de consument had Revolut moeten onderkennen dat sprake was van misleidende handelspraktijken en had zij de transacties moeten blokkeren of hem daartegen moeten beschermen.

3.6 De commissie begrijpt dat de consument van mening is dat Revolut hem tegen deze transacties had moeten beschermen. De zorgplicht van een betaaldienstverlener strekt echter niet zo ver. Een betaaldienstverlener moet rekening houden met de gerechtvaardigde belangen van haar klanten, maar dat betekent niet dat zij iedere door een klant zelf geïnitieerde betaling inhoudelijk moet onderzoeken voordat deze wordt uitgevoerd. Het betalingsverkeer is juist ingericht op een snelle en efficiënte uitvoering van betaalopdrachten. Een algemene verplichting voor betaaldienstverleners om alle geautoriseerde transacties vooraf inhoudelijk te beoordelen zou zich daarmee moeilijk verdragen.

3.7 Dat kan anders zijn wanneer een betaaldienstverlener beschikt over concrete aanwijzingen van fraude of misbruik. Daarvan is in dit dossier echter onvoldoende gebleken. De consument heeft wel gesteld dat binnen het platform sprake was van misleidende en manipulatieve mechanismen, maar daaruit volgt nog niet dat Revolut ten tijde van de transacties concrete kennis had of moest hebben van frauduleus of onrechtmatig handelen door de merchant. Revolut trad uitsluitend op als betaaldienstverlener van de consument en stond buiten de rechtsverhouding tussen de consument en LivU.

3.8 Ook het feit dat sprake was van veelvuldige betalingen aan dezelfde merchant leidt niet tot een ander oordeel. Het enkele bestaan van een patroon van herhaalde transacties brengt nog niet mee dat een betaaldienstverlener gehouden is betalingen te blokkeren of nader onderzoek te doen. Daarbij weegt de commissie mee dat de consument de transacties telkens zelf heeft uitgevoerd en geautoriseerd. Bovendien heeft Revolut onweersproken aangevoerd dat binnen haar applicatie een zogenoemde “gokblokkade” beschikbaar was en dat deze blokkade gedurende de relevante periode door de consument niet was ingeschakeld.

Een chargebackverzoek geeft niet zonder meer recht op terugbetaling

3.9 De kern van het geschil ligt vervolgens bij de afwijzing van de chargebackverzoeken.

De consument stelt dat Revolut de transacties ten onrechte heeft aangemerkt als transacties met een gok- of “virtual value” karakter en de verzoeken daarom zonder voldoende inhoudelijke beoordeling heeft afgewezen.

3.10 De commissie stelt voorop dat een chargebackprocedure geen zelfstandig wettelijk recht op terugbetaling vormt. Het gaat om een mechanisme binnen het betalingsverkeer waarmee onder omstandigheden kan worden geprobeerd een betaling terug te draaien. Of een betaaldienst-verlener gehouden is een chargebackprocedure te volgen, hangt af van de rechtsverhouding tussen partijen en de daarop toepasselijke afspraken en voorwaarden.

3.11 De commissie stelt vast dat de consument in totaal 246 transacties heeft verricht voor een totaalbedrag van € 7.080,46, terwijl hij slechts voor 17 transacties met een gezamenlijke waarde van € 1.220,31 een formeel chargebackverzoek bij Revolut heeft ingediend. Op grond van artikel 6 van het Reglement Geschillencommissie Kifid geldt dat een klacht eerst aan de financiële dienstverlener moet zijn voorgelegd en dat de interne klachtenprocedure moet zijn doorlopen voordat de commissie de klacht inhoudelijk behandelt. Voor zover de consument in deze procedure vergoeding vordert van transacties waarover hij niet eerder bij Revolut heeft geklaagd, is de klacht daarom niet behandelbaar.

3.12 Ten overvloede overweegt de commissie dat ook wanneer zij de volledige reeks transacties inhoudelijk zou beoordelen, dit niet tot een ander oordeel zou leiden. Ook voor die transacties geldt immers dat sprake was van door de consument zelf geautoriseerde betalingen voor digitale credits die daadwerkelijk zijn geleverd en dat onvoldoende is gebleken dat Revolut gehouden was deze transacties tegen te houden of via een chargebackprocedure terug te draaien.

3.13 Het ligt bovendien in beginsel op de weg van de consument om voldoende concreet te stellen op grond waarvan Revolut gehouden was de door hem gewenste chargebackprocedures te voeren of voort te zetten. De consument heeft in algemene zin aangevoerd dat Revolut de chargebackverzoeken onvoldoende zorgvuldig heeft behandeld en te snel heeft verwezen naar kaartreglementen over transacties met een gok- of “virtual value” karakter. Daarmee heeft de consument echter nog onvoldoende geconcretiseerd waarom Revolut in dit geval gehouden was de transacties terug te draaien. Revolut heeft een dergelijke verplichting betwist. Tegen die achtergrond had het op de weg van de consument gelegen zijn standpunt nader te onder-bouwen. Dat heeft hij onvoldoende gedaan.

3.14 Overigens ziet de commissie in de aard van de transacties onvoldoende aanknopingspunten voor het oordeel dat Revolut gehouden was de door de consument gewenste chargeback-procedures te voeren. Uit het dossier blijkt dat de transacties betrekking hadden op de aankoop van digitale credits binnen een online platform en dat deze credits ook daadwerkelijk aan de consument zijn geleverd. Eventuele bezwaren van de consument over de kwaliteit, aard of beleving van de dienstverlening die vervolgens via het platform werd aangeboden, maken nog niet dat daarmee automatisch een chargebackrecht ontstaat.

Dat de consument daarnaast van mening is dat sprake was van misleidende of manipulatieve dienstverlening, leidt daarom niet tot het oordeel dat Revolut gehouden was de transacties terug te draaien.

Vordering wordt afgewezen

3.15 De commissie begrijpt dat de consument zich benadeeld voelt door de wijze waarop hij de dienstverlening van LivU heeft ervaren en dat hij teleurgesteld is dat zijn chargebackverzoeken niet tot terugbetaling hebben geleid. Dat neemt echter niet weg dat sprake was van door de consument zelf geautoriseerde betalingen, dat onvoldoende is gebleken dat Revolut gehouden was deze transacties tegen te houden en dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd op grond waarvan Revolut gehouden was de door hem gewenste chargebackprocedures te voeren of de door hem gestelde schade te vergoeden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht gedeeltelijk niet behandelbaar voor zover deze betrekking heeft op transacties waarover de consument niet eerder bij Revolut heeft geklaagd. De commissie wijst de vordering voor het overige af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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