Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1172

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

Datum uitspraak	17 november 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Deels bindend advies, deels beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Gedeeltelijk niet-behandelbaar en gedeeltelijk 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; 3) het verweerschrift van Revolut; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van Revolut; 6) de aanvullende reactie van de consument en 7) de aanvullende 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. De kern

De consument houdt een betaalrekening aan bij Revolut. Hij klaagt erover dat Revolut uitvoering heeft gegeven aan betalingsopdrachten ten gunste van kansspelaanbieders zonder vergunning van de Kansspelautoriteit. Volgens de consument wist Revolut toen al dat hij gokverslaafd was. De consument vordert vergoeding van € 45.000,- aan gokverliezen. De klacht is voor een deel niet-behandelbaar. Voor het overige deel oordeelt de commissie dat de transacties door de consument zelf zijn verricht en dat op Revolut in deze omstandigheden geen verplichting rustte om de transacties tegen te houden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Klacht is gedeeltelijk niet-behandelbaar

3.1 De commissie verklaart de klacht van de consument voor zover die betrekking heeft op betalingen van na mei 2025 niet-behandelbaar, omdat Revolut niet in de gelegenheid is geweest om via haar interne klachtenprocedure te reageren. De consument heeft bij Revolut namelijk alleen geklaagd over betalingen tussen oktober 2024 en mei 2025, en hierop is ook zijn schadevergoedingsvordering gebaseerd. Pas nadat Revolut in deze procedure bij de commissie haar dupliek had ingediend klaagde de consument in zijn aanvullende reactie voor het eerst over betalingen van na mei 2025, namelijk tussen september 2025 en november 2025. In het reglement is bepaald dat een klacht pas door de commissie in behandeling wordt genomen nadat de financiële dienstverlener naar de klacht heeft gekeken en deze schriftelijk heeft afgewezen.[1]

3.2 Gezien het voorgaande komt de commissie hierna enkel toe aan een beoordeling van het klachtonderdeel dat gaat over de betalingen tussen oktober 2024 en mei 2025.

Revolut hoefde de transacties niet tegen te houden

3.3 De consument stelt dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden door betalingstransacties uit te voeren ten gunste van kansspelaanbieders zonder vergunning, terwijl zij wist van de gokverslaving van de consument. Ook pasten de transacties volgens hem niet bij zijn normale bestedingspatroon.

3.4 De commissie is van oordeel dat Revolut haar zorgplicht niet heeft geschonden. De zorgplicht van een betaaldienstverlener strekt namelijk niet zodanig 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 betekent ook niet dat een betaaldienstverlener, als zij weet dat de begunstigde van een betaling een kansspelaanbieder zonder vergunning is, deze moet tegenhouden. Dat verdraagt zich niet met de hoofdregel dat een betaaldienstverlener verplicht is om een correct gegeven betalingsopdracht uit te voeren.[2] Dat verdraagt zich er ook niet mee dat het betalingsverkeer juist gericht is op een snelle en efficiënte uitvoering van betaalopdrachten. Een algemene verplichting voor betaaldienstverleners om alle geautoriseerde transacties vooraf te beoordelen valt daarmee niet te verenigen.

3.5 Dat kan anders zijn wanneer een betaaldienstverlener beschikt over concrete aanwijzingen van fraude of misbruik. Daarvoor is in dit dossier echter onvoldoende gebleken.

---

[1] Vraag 6 lid 1 Reglement Kifid.
[2] Zie artikel 7:533 lid 4 Burgerlijk wetboek.

De consument heeft wel gesteld dat de begunstigden onvergund opereerden, maar daaruit volgt nog niet dat Revolut ten tijde van de transacties concrete kennis had van fraude of misbruik door deze begunstigden. Evenmin levert een afwijking in het uitgavenpatroon op dat Revolut daarvan kennis had.

3.6 Onder omstandigheden kan het zo zijn dat de op een betaaldienstverlener rustende zorgplicht met zich meebrengt dat hij iets moet doen als hij bekend is met een gokverslaving van de consument, zoals het waarschuwen van de consument. In dit geval doet die situatie zich niet voor. Het is de commissie namelijk niet gebleken dat Revolut tussen oktober 2024 en mei 2025 al bekend was met de gokverslaving van de consument. De consument stelt dat hij daar op 21 april 2025 expliciet melding van heeft gemaakt in een chatgesprek met Revolut. Revolut heeft dat echter betwist. Zij stelt pas in juni 2025 te zijn geïnformeerd over de verslaving. De vroegste melding hiervan door de consument welke uit de bewijsstukken van partijen blijkt, is een chatbericht van de consument van 17 juni 2025. Op 18 juni 2025 schreef Revolut: *"I understand that gambling addiction can be a challenging issue to face, and I want to express our support during this difficult time."* De commissie houdt het er daarom voor dat Revolut pas op 17 juni 2025 op de hoogte raakte van de verslaving. Dat was nadat de betalingen waren verricht waar dit klachtonderdeel over gaat.

3.7 Verder leidt de verwijzing van de consument naar CRUKS[3] niet tot een ander oordeel. Dat register maakt onderdeel uit van regelgeving die ziet op kansspelaanbieders. Op Revolut als betaaldienstverlener rust niet de verplichting om bij iedere kaartbetaling te controleren of een merchant voldeed aan Nederlandse kansspelregelgeving.

Revolut geen partij bij de kansspelovereenkomst

3.8 De consument voert verder aan dat de overeenkomsten die hij met de kansspelaanbieders had nietig zijn en dat de betalingen die hij heeft gedaan onverschuldigd zijn. De kansspelaanbieders hebben namelijk geen vergunning van de Kansspelautoriteit.

3.9 De commissie volgt de consument hierin niet, omdat de argumenten gaan over aanspraken die de consument zou kunnen hebben tegenover de kansspelaanbieders. Maar Revolut is geen partij bij de kansspelovereenkomsten.

[3] Centraal Register Uitsluiting Kansspelen.

Als de kansspelovereenkomst nietig zou zijn of de kansspelaanbieder een andere verplichting zou hebben geschonden tegenover de consument, leidt dat niet tot een vergoedingsplicht voor Revolut. Bovendien heeft de Hoge Raad inmiddels geoordeeld dat kansspelovereenkomsten met een aanbieder zonder vergunning niet nietig zijn.[4]

3.10 De consument klaagt erover dat Revolut zijn klacht heeft aangemerkt als een 'civil dispute' dat niet door Revolut kan worden opgelost. Voor zover het relevant zou zijn voor de beoordeling van de commissie, heeft Revolut daarin gezien het voorgaande gelijk.

Geen recht op chargebacks

3.11 Verder klaagt de consument erover dat zijn chargebackverzoeken niet zijn uitgevoerd. Revolut heeft erop gewezen dat in de toepasselijke kaartreglementen staat: *"If a cardholder authorized and engaged in a transaction with the intent to participate in gambling, investment or similar services, then Cardholder Dispute chargeback rights are restricted regardless of whether the activity was illegal and/or branddamaging itself."* Daarom heeft de consument in dit geval volgens Revolut geen recht op chargebacks.

3.12 Het ligt 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 zijn chargeback-verzoeken ten onrechte heeft afgewezen, maar hij heeft onvoldoende geconcretiseerd op grond waarvan Revolut verplicht is om te proberen de transacties via een chargeback procedure 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 onderbouwen. Dat heeft hij onvoldoende gedaan.

Werking van de gokblokkade leidt niet tot een ander oordeel

3.13 Ten slotte heeft de consument geklaagd over de werking van de 'gokblokkade' die Revolut aanbiedt via haar app. Die kan door de consument zelf worden in- en uitgeschakeld. Hij stelt dat deze gokblokkade niet voldoet aan de eisen die daaraan mogen worden gesteld in het kader van consumentenbescherming. Revolut heeft op dit punt aangevoerd dat uit haar systeemlogs blijkt dat de consument de gokblokkade gedurende de gehele periode van de betwiste transacties uitgeschakeld had staan. Pas na de schadeperiode heeft hij deze geactiveerd. Ook heeft zij opgemerkt dat de gokblokkade slechts een hulpmiddel is ter ondersteuning, maar dat het geen 100% garantie biedt, onder meer omdat onvergunde kansspelaanbieders met een onjuiste categoriecode (bijvoorbeeld 'retail' in plaats van 'gambling') de blokkade kunnen omzeilen.

3.14 Uit hetgeen Revolut onweersproken heeft aangevoerd volgt dat de consument de gokblokkade gedurende de periode waarin de betwiste transacties plaatsvonden uitgeschakeld had staan.

[4] Hoge Raad 3 juli 2026, ECLI:NL:HR:2026:1159.

Reeds daarom kan een eventuele tekortkoming in de werking van die blokkade niet hebben bijgedragen aan de door de consument gestelde schade. De commissie ziet daarom geen grond voor het oordeel dat Revolut op dit punt in strijd heeft gehandeld met een op haar rustende verplichting. De stellingen van de consument over de kwaliteit en effectiviteit van de gok-blokkade kunnen dan ook niet tot toewijzing van zijn vordering leiden.

4. De beslissing

De klacht van de consumenten is gedeeltelijk niet-behandelbaar. Voor het overige wijst de commissie de vordering van de consument af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 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