Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0757

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	4 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit Chargeback Guide van 16 december 2025 van Mastercard

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 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument heeft een betaalrekening met een daaraan gekoppelde creditcard bij de bank. Met zijn creditcard heeft hij betalingen gedaan aan Skyhills, een online casino zonder vergunning in Nederland. In totaal heeft de consument € 15.525,- overgemaakt naar Skyhills. Toen hij Skyhills om uitbetaling van zijn winst vroeg, werd dit geweigerd. De consument heeft zijn geld teruggevraagd door chargebackverzoeken in te dienen bij de bank. De bank heeft een aantal van deze verzoeken goedgekeurd, met als gevolg vergoeding van de daarmee gemoeide bedragen, maar het grootste deel van de verzoeken heeft de bank afgewezen. De consument vordert vergoeding van bedragen die zijn gemoeid met de niet gehonoreerde chargebackverzoeken. Hij stelt dat de bank de chargebackverzoeken niet mocht weigeren. De commissie oordeelt dat de bank de chargebacks mocht weigeren en wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

Toegestane betalingstransacties

3.1 De commissie stelt voorop dat de betalingen aan Skyhills toegestane betalingstransacties zijn.[1] Tussen partijen is namelijk niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de transacties doordat hij deze zelf heeft verricht met zijn creditcard. Op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties komen deze betalingen voor rekening van de consument. Zou de bank onterecht geweigerd hebben om de chargebackverzoeken van de consument te honoreren dan zou het gevolg daarvan kunnen zijn dat hij recht heeft op vergoeding van de schade die hij daardoor lijdt.

De consument heeft geen recht op de chargebacks

3.2 De consument stelt dat hij recht heeft op chargebacks. De bank betwist dat. Waar partijen het over eens zijn is dat de chargebackverzoeken van de consument moeten worden behandeld overeenkomstig de regels die de uitgever van de creditcard, Mastercard. De bank heeft gesteld dat die regels in dit geval de Chargeback Guide van 16 december 2025 van Mastercard (hierna: de Chargeback Guide) zijn. De consument heeft dit niet weersproken zodat de commissie daarvan uitgaat. De commissie merkt daarbij op dat zij niet heeft kunnen vaststellen of de Chargeback Guide op de rechtsverhouding tussen partijen van toepassing is. Nu de bank in haar verweerschrift naar deze regels heeft verwezen, zal de commissie de chargebackverzoeken in dit geval wel aan de hand daarvan beoordelen.

3.3 Op grond van de Chargeback Guide moet een chargebackverzoek worden gehonoreerd als het product of de dienst niet is geleverd. Volgens de consument is daarvan sprake omdat Skyhills weigert uit te betalen.[2] De commissie oordeelt dat de consument geen recht heeft op chargebacks. De Chargeback Guide is er namelijk helder over dat een consument geen recht heeft op chargebacks als de betalingen zijn verricht in het kader van gokken.[3]

---

[1] In de zin van artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Zie Chargeback Guide van 16 december 2025 van Mastercard onder Cardholder Dispute Chargeback (Message Reason Codes 4853/53/4850/4854) in de bijlage.
[3] Zie Chargeback Guide van 16 december 2025 van Mastercard onder Cardholder Dispute Chargeback (Message Reason Codes 4853/53/4850/4854) in de bijlage.

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/. 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

Bijlage - Relevante bepaling uit Chargeback Guide van 16 december 2025 van Mastercard

Cardholder Dispute Chargeback (Message Reason Codes 4853/53/4850/4854)

(...)
Transactions ineligible for chargeback

The issuer may not use this chargeback for any of the following transactions:

- Payment Transactions, Send payment transactions, and Send Gaming and Gambling transactions.

(...)