Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0409

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	30 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: Revolut
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument vordert onder meer schadevergoeding op de grond dat Revolut hem onvoldoende heeft beschermd en verzuimd heeft correcte chargebacks uit te voeren. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat Revolut in strijd met haar verplichtingen heeft gehandeld. Vorderingen zijn 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 en 5) de dupliek 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij Revolut met een debet card.

2.2 Op 27 juli 2025 heeft hij Revolut verzocht een chargeback in te dienen bij Mastercard en Visa voor 815 overboekingen naar buitenlandse gokwebsites. Het gaat in totaal om een bedrag van € 45.337,37.

2.3 In zijn verzoek aan Revolut staat het volgende:

> *"Reason The goods or services I received are not what I ordered*
> *Describe Your Order Text Input Unlicensed casino deposit—illegal in my jurisdiction. Charge-back requested (Visa 62 / MC 4853).*
> *Latest Expected Delivery Date Input 2024-08-08*
> *Describe Your Order Text Input Illicit gambling (unlicensed operator). No goods/services received. Chargeback demanded under Visa RC 62 / MC 4853 — 540-day window. Linked PSD2 case [zaaknummer].*
> *Latest Expected Delivery Date Input 2025-06-18"*

2.4 Partijen hebben vervolgens gecorrespondeerd over de chargeback.

2.5 Op 1 augustus 2025 heeft Revolut aan de consument het volgende bericht:

> *"(..) transactions classified under Merchant Category Code (MCC) 7995—typically associated with gambling or betting—are not eligible for dispute under current card-scheme regulations. Unfortunately, this means we do not hold chargeback rights for these types of transactions, and we are therefore unable to raise a claim on your behalf."*

De klacht en de vorderingen van de consument

2.6 De consument vordert van Revolut een vergoeding van zijn schade van € 46.000,- vermeerderd met wettelijke rente hierover vanaf iedere afschrijving (subsidiair vanaf de ingebrekestelling) tot aan volledige voldoening en redelijke kosten voor rechtsbijstand.

2.7 De consument voert daartoe het volgende aan. Revolut heeft hem ten eerste onvoldoende beschermd door (a) een gebrekkige transactiemonitoring en risicobeheersing en (b) het faciliteren van illegale gokaanbieders in Nederland. Hij onderbouwt deze stellingen als volgt.

a. Revolut heeft geen passende beschermingsmaatregelen genomen, zoals blokkeren, waarschuwen of verscherpt monitoren van zijn betalingstransacties, ondanks duidelijke risicosignalen (hoge frequentie, clusteringen van stortingen, identieke gokaanbieders en exclusief gebruik van de creditcard voor gokken).

b. Revolut heeft ten onrechte toegestaan dat 815 betalingstransacties naar online gokaanbieders gingen die illegaal (dus zonder Nederlandse gokvergunning) opereerden. Bovendien stond hij toen in het landelijk uitsluitingsregister voor gokverslaafden 'CRUKS' ingeschreven;

2.8 Ten tweede heeft Revolut zijn chargebacks onjuist en inconsequent uitgevoerd en daardoor heeft hij schade geleden. Revolut weigert ook om opnieuw chargebacks in te dienen bij Visa (code RC62) en bij Mastercard (code MC4853) onder de correcte term 'illicit/unauthorised gambling'. De chargebacks zijn destijds ingediend onder de term 'chips/value/gambling', wat niet juist is bij onvergunde online kansspelen.

2.9 Van de 296 ingediende chargebacks is slechts een deel vergoed, Het merendeel is echter zonder deugdelijke motivering afgewezen terwijl het om dezelfde gokaanbieders en identieke omstandigheden ging, aldus de consument. Hij heeft in zijn verzoek ook duidelijk gesteld dat het stortingen betrof aan gokaanbieders zonder vergunning, waardoor ze volgens hem volledig betwistbaar zijn onder een 540-dagen chargeback periode en de juiste codes. Binnen de 540-dagenvenster gaat het om ongeveer 880 MCC-7995 kaarttransacties. Verder verwijt hij Revolut dat zij geen complete ARN-lijst, inclusief acquirer-gegevens, aan hem wil verstrekken en zijn vragen steeds in algemene zin beantwoord zonder in te gaan op de illegale aard van de gokaanbieders.

2.10 Tot slot heeft de consument zijn vordering bij verweer uitgebreid met de verplichting voor Revolut om: (a) tot herclassificatie en (her)indiening van alle 880 betwiste transacties over te gaan onder codes RC 62/MC 4853, binnen de toepasselijke scheme-termijnen (± 540 dagen) in batches (meest recent eerst) met strikte termijndiscipline om verval te voorkomen, (b) per ARN de scheme-reason code en de processtatus over te leggen met termijnbewaking en (c) het deel van de transacties dat nog binnen de termijn valt, alsnog in te dienen.

Het verweer van Revolut

2.11 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 gaat de klacht over?

3.1 Ten eerste moet de commissie beoordelen of Revolut verplicht is een schadevergoeding te betalen aan de consument wegens schending van haar zorgplicht. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend. Verder is de commissie van oordeel dat de consument geen recht heeft op chargebacks. Bij deze uitkomst hoeven de overige vorderingen van de consument met betrekking tot chargebacks niet beoordeeld te worden. De vordering tot het verstrekken van ARN-lijsten wordt ook afgewezen omdat Revolut niet verplicht is ARN-lijsten, voorzover deze er zijn, te verstrekken aan de consument. De commissie licht haar oordeel hieronder als volgt toe.

Toegestane betalingstransacties

3.2 Partijen twisten niet over de vraag of de consument heeft ingestemd met de 880 betalings-transacties en deze heeft goedgekeurd middels via 3DS-verificatie. De 880 betalingen aan buitenlandse gokwebsites zijn daarom toegestane betalingstransacties.

Dit wordt niet anders door het feit dat de consument onder invloed van zijn gokverslaving met de betalingstransacties heeft ingestemd.[1] De toegestane betalingstransacties komen in beginsel voor rekening van de consument.[2]

Heeft Revolut haar zorgplicht geschonden?

3.3 Toch kan voor Revolut een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. Dat heeft Revolut echter niet gedaan, zoals de commissie hierna zal toelichten.

3.4 Op een bank rust een bijzondere zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat een bank rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van een bank worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat een bank, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.5 Uit het voorgaande volgt dat Revolut geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder dat zij onderzoek doet. In het kader van de bijzondere zorgplicht kan van een bank wel verwacht worden dat zij tot onderzoek zou overgaan als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer, en ook van het daaraan verbonden gevaar.[5] Het criterium dat hierbij geldt, is of een bank daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer, en ook het daaraan verbonden gevaar.[6] Bepalend is dus wat Revolut daadwerkelijk wist ('subjectieve kennis') en niet wat zij behoorde te weten ('objectieve kennis').

3.6 Voor de commissie is niet komen vast te staan dat bij uitvoering van de betalingstransacties aan buitenlandse gokwebsites sprake was van daadwerkelijk gevaarsbewustzijn bij Revolut. Het is niet gebleken dat Revolut wist van ongebruikelijke betalingen aan illegale buitenlandse gokwebsites en de bijbehorende risico's wegens de gokproblematiek bij de consument. Revolut heeft toegelicht dat zij afhankelijk is van de 'Merchant Category Code' die zij ontvangt. Indien een onvergunde gokaanbieder zich presenteert onder een onjuiste code (bijv. "retail"), kan haar systeem dit technisch niet identificeren als gokken.

---

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2025-0792 en 2025-0971, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Gerechtshof 's-Hertogenbosch 2 augustus 2016, ECLI:NL:GHSHE:2016:3435 (overweging 3.14), te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[4] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.
[5] Zie hiervoor ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (Ponzi-zwendel).
[6] Zie GC Kifid nr. 2019-759, overweging 4.3.

De commissie oordeelt verder dat de zorgplicht van een bank ook niet zo ver reikt dat zij toezicht moet houden op de naleving van registers die niet voor haar toegankelijk zijn, zoals het CRUKS-register. Voor banken bestaat ook geen wettelijke plicht om bij elke betalingstransactie het landelijk uitsluitingsregister voor gokverslaafden ('CRUKS-register') te controleren. Verder heeft Revolut onweersproken gesteld dat de consument de mogelijkheid had om in zijn banking-app een gokblokkade te activeren, maar daar geen gebruik van heeft gemaakt. Tot slot is het de verantwoordelijkheid van de consument zelf om te onderzoeken (bijvoorbeeld via internet) of en met wie hij zaken wil doen en waarin.[7] Gezien het voorgaande kon van Revolut niet verwacht worden dat zij de betalingen aan buitenlandse gokwebsites blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Revolut heeft haar zorgplicht niet geschonden. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Kan Revolut verplicht worden om de betaalde bedragen terug te halen?

3.7 De commissie stelt vast dat er geen chargebacks zijn uitgevoerd en oordeelt dat de consument daar ook geen recht op heeft. Zij licht haar oordeel als volgt toe.

3.8 Revolut is, als uitgevende instelling van Visa en Mastercard betaalkaarten, gebonden aan de 'Visa Core Rules and Visa Product and Service Rules' (hierna: de Visa Rules) en de 'Chargeback Guide' van Mastercard (hierna: de Mastercard Rules). Deze Rules bepalen de rechten en plichten van alle partijen binnen het betalingsnetwerk, inclusief de procedures voor geschillen en chargebacks. Voor de commissie kan in het midden blijven welke set voorwaarden (Visa of Mastercard Rules) in dit geval van toepassing is op welke transacties. Beide sets zijn helder over het feit dat chargeback niet mogelijk is bij toegestane betalingstransacties, waarbij de prestatie is geleverd.[8] En tussen partijen staat vast dat aan deze twee voorwaarden is voldaan.

3.9 Chargebacks zijn bedoeld om consumenten te beschermen bij bijvoorbeeld fraude of niet-levering, maar niet om een overeenkomst te annuleren, zeker niet als de dienst wel is geleverd. Dat het hier om onvergunde gokaanbieders zou gaan, doet daar niet aan af. Revolut kan niet verplicht worden om (of zich in te spannen om) de betaalde bedragen voor de consument terug te halen want de consument komt geen recht op chargeback toe op grond van de Visa en Mastercard Rules.[9]

3.10 Hierbij is van belang dat de commissie niet heeft kunnen vaststellen dat de terugbetalingen aan de consument het gevolg zijn geweest van succesvol door Revolut afgedwongen chargebacks, zoals de consument heeft betoogd, maar verder niet heeft onderbouwd met stukken.

---

[7] Zie GC Kifid nr. 2022-498

[8] Visa Rules: hierin staat vaak dat een chargeback niet kan worden ingediend als de transactie geautoriseerd is en er geen sprake is van een geldige reden (zoals fraude of "goods not received"). Mastercard Rules: geldt dat zodra de service is verleend of het product is geleverd (en de transactie legitiem is), de "chargeback rights" vervallen.

[9] Zie GC Kifid nrs. 2025-0525 en 2025-0810.

Revolut heeft hiertegenover gesteld dat deze 'refunds' vrijwillig zijn teruggestort door de merchants en geen gevolg waren van een door haar afgedwongen chargeback. Dit is door de consument ook niet weersproken. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Heeft de consument recht op ARN-lijsten?

3.11 De consument vordert op grond van de Visa en Mastercard Rules de ARN-lijsten. 'ARN' staat dan voor 'Acquirer Reference Number' een uniek identificatienummer dat helpt bij het traceren van betalingen, terugbetalingen en chargebacks in de gehele betaalketen. Revolut heeft aangevoerd geen ARN-lijsten te hebben. De consument heeft dit niet gemotiveerd weersproken. De commissie gaat er daarom vanuit dat Revolut de ARN-lijsten niet heeft zodat zij ook niet kan worden verplicht om die aan de consument te verstrekken.

Slotsom

3.12 Gezien het voorgaande is niet gebleken dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden. Ook is niet gebleken dat Revolut in strijd met een andere wettelijke of contractuele verplichting heeft gehandeld. De door de consument gestelde schade blijft voor zijn eigen rekening, omdat de klacht ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.
2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:333 lid 4

(..)
4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.
(..)

Artikel 7:534

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.
2. Indien de betalingstransactie door of via de begunstigde is geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet herroepen nadat hij de betaalopdracht of zijn instemming met de uitvoering van de betalingstransactie aan de begunstigde heeft verstrekt.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.

5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en zijn betaaldienstverlener is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.

Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.