

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0387

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

Datum uitspraak	22 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Reolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende stukken 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De bank heeft de betaalrekening van de consument geblokkeerd naar aanleiding van een cryptotransactie. De consument vindt het onterecht dat de bank zijn betaalrekening heeft geblokkeerd. Hij vordert een schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat de klacht over de blokkade gegrond is, maar dat de vordering tot schadevergoeding moet worden afgewezen.

3. De beoordeling

Blokkade terecht?

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de betaalrekening van de consument mocht blokkeren.
- 3.2 Bij de beantwoording van deze vraag is van belang wat tussen partijen is overeengekomen.

In de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de betaalrekening, is opgenomen dat de bank de betaalrekening mag blokkeren.¹ De bank mag dat echter alleen *onmiddellijk* doen “in uitzonderlijke omstandigheden”. De vraag is dus of er in deze zaak sprake is van dergelijke uitzonderlijke omstandigheden.

3.3 Verder zijn in deze zaak de volgende feiten van belang:

- i. Allereerst de aanleiding voor de blokkade. De aanleiding was een cryptotransactie op de betaalrekening van de consument. Dat blijkt onder meer uit het bericht waarmee de bank de consument over de blokkade heeft geïnformeerd: “*We hebben je account tijdelijk beperkt terwijl we je recente cryptotransactie controleren*”. Meer in het bijzonder had het geautomatiseerde beveiligingssysteem van de bank de cryptotransactie gesignaleerd, waarna de bank op 24 juni 2025 de consument eerst enkele (gestandaardiseerde) vragen heeft gesteld over de cryptotransactie en vervolgens op 27 juni 2025 is overgegaan tot een blokkade van de betaalrekening.
- ii. En de duur van de blokkade. De blokkade van de betaalrekening heeft ruim twee maanden geduurd. Op 27 juni 2025 is de bank namelijk overgegaan tot een blokkade² van de betaalrekening en op 1 september 2025 heeft de bank aangekondigd de betaalrekening per 31 oktober 2025 te beëindigen. Vanaf 1 september 2025 was het mogelijk om het resterende saldo op de betaalrekening over te boeken en kon de consument dus weer enigszins over het geld op zijn betaalrekening beschikken.

3.4 Het is aan de bank om duidelijk te maken waarom de cryptotransactie een ‘uitzonderlijke omstandigheid’ vormde die het nodig maakte om de betaalrekening van de consument ruim twee maanden lang te blokkeren. Dat de bank een cryptotransactie wil onderzoeken, kan de commissie goed begrijpen. Maar waarom het voor dat onderzoek nodig zou zijn om de betaalrekening (maandenlang) te blokkeren, is niet zonder meer duidelijk. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank dat ook niet duidelijk toegelicht. In algemene zin heeft de bank gewezen op haar poortwachtersfunctie (Wwft), maar daaruit volgt nog niet dat de bank in dit concrete geval tot een blokkade van de betaalrekening moest overgaan. Uiteindelijk heeft de bank de volgende toelichting gegeven: “*Tijdens het monitoren van de klantrelatie hebben wij transactieactiviteit geïdentificeerd met niet-EU landen en tegenpartijen die in verband met internationale wet & regelgeving buiten onze interne risk appetite vallen*”. Ook deze toelichting is te algemeen: deze toelichting maakt namelijk niet duidelijk waarom de bank het in dit concrete geval nodig achtte om de betaalrekening maandenlang te blokkeren.

¹ Zie artikel 23 van de Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak). Voor de volledigheid merkt de commissie op dat dit beding de oneerlijkheidstoets van de Richtlijn oneerlijke bedingen doorstaat.

² Door de blokkade kon de consument geen geld opnemen of overboeken; inkomende transacties bleven wel mogelijk.

- 3.5 Kortom: de bank heeft onvoldoende duidelijk gemaakt welke “uitzonderlijke omstandigheden” er waren die haar het recht gaven om de betaalrekening van de consument te blokkeren. De conclusie is daarom dat de bank de betaalrekening van de consument niet mocht blokkeren. In zoverre is de klacht gegrond.

Schade?

- 3.6 De commissie kan zich goed voorstellen dat de blokkade van de betaalrekening vervelend moet zijn geweest voor de consument. De vraag is echter of hij door de blokkade schade heeft geleden. De consument betoogt van wel. Hij stelt dat hij op 27 juni 2025 op reis was en geld nodig had om naar het vliegveld te gaan. Verder stelt hij dat hij door de blokkade problemen kreeg met het betalen van zijn huur.
- 3.7 De commissie overweegt dat de consument in essentie een schadevergoeding vordert, maar géén concreet schadebedrag noemt. Verder heeft hij zijn stellingen onvoldoende onderbouwd (ondanks dat Kifid hem gevraagd had om zo concreet mogelijk aan te geven welke schade hij had geleden). Hij heeft wel berichten over gemiste huurbetalingen overgelegd, maar één van die berichten is van 13 juni 2025 – dus van vóór de blokkade. De huurachterstanden zijn dus niet alleen door de blokkade van de betaalrekening ontstaan. Bovendien is niet gebleken of de huurachterstanden tot extra kosten (en dus vermogensschade) hebben geleid.
- 3.8 Kortom: voor de commissie is onvoldoende komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden door de blokkade van zijn betaalrekening. Dus ondanks dat de klacht gegrond is, moet de vordering tot schadevergoeding worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 de Persoonlijke voorwaarden van Revolut Bank UAB Netherlands Branch

23. Wanneer kunnen jullie mijn rekening opschorten of sluiten?

In uitzonderlijke omstandigheden kunnen we je rekening onmiddellijk sluiten of opschorten (inclusief de toegang tot de diensten die door de andere entiteiten van de Revolut-groep worden geleverd) en je toegang tot onze website beëindigen. Dergelijke uitzonderlijke omstandigheden zijn onder andere:

- als wij gegronde redenen hebben om te vermoeden dat je frauduleus of anderszins crimineel handelt;
- als je ons (of iemand die namens ons handelt) niet de informatie hebt gegeven die we nodig hebben, of als we gegronde redenen hebben om aan te nemen dat de door jou verstrekte informatie onjuist of onwaar is;
- als je deze algemene voorwaarden meerdere keren op een ernstige of aanhoudende manier hebt geschonden en je hebt de zaak niet binnen de door ons gevraagde termijn opgelost;
- als we informatie hebben dat je gebruik van de Revolut-app schadelijk is voor ons of onze software, systemen of hardware;
- als we gegronde redenen hebben om aan te nemen dat verder gebruik van je rekening door jou schade kan toebrengen aan onze reputatie of goodwill;
- als we je hebben gevraagd om geld dat je ons verschuldigd bent, terug te betalen en je dit niet binnen een redelijke termijn hebt gedaan;
- als je failliet bent verklaard; of
- als we hiertoe verplicht zijn op grond van een wet, voorschrift, gerechtelijk bevel of aanwijzingen van een ombudsman.

Als we je rekening onder uitzonderlijke omstandigheden sluiten, kun je alleen geld wisselen in je basisvaluta, je beleggingsrekening liquideren, aandelen, grondstoffenrekeningen of andere activa verkopen en geld verzenden via een externe bankoverschrijving voordat de rekening wordt gesloten. Je kunt de rekening niet crediteren, geen kaartbetalingen doen, geen geld opnemen bij een geldautomaat of geld overmaken naar andere Revolut-rekeningen. Inkomende betalingen worden geweigerd en teruggestuurd naar de verzender.

We kunnen ook om andere redenen besluiten om je rekening te sluiten of op te schorten. We nemen minimaal zestig 2 (twee) maanden voordat we dit doen contact met je op via de Revolut-app.

Het sluiten van je rekening en het beëindigen van de overeenkomst kan ook een einde maken aan andere overeenkomsten die je met of via ons hebt. Je kunt meer informatie hierover krijgen via de Revolut-app of door contact met ons op te nemen.