Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0750

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

Datum uitspraak	24 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Betalingsdiensten. Betalingstransacties. De consument heeft aan een andere bank dan Revolut opdracht gegeven om een bedrag over te boeken naar zijn betaalrekening bij Revolut. Kort daarna heeft hij met zijn creditcard van Revolut twee bedragen overgemaakt naar derden. Daardoor is het saldo op zijn betaalrekening bij Revolut lager geworden. De consument heeft nog een bedrag op zijn betaalrekening bij Revolut overgemaakt om zodoende een afgerond bedrag op zijn betaalrekening bij Revolut te bewerkstelligen. Hij beklaagt zich erover dat hij niet kan beschikken over het volledige bedrag dat hij eerder van de andere bank naar zijn betaalrekening bij Revolut heeft overgeboekt en vordert het verschil van Revolut. De commissie stelt vast dat het verschil is terug te voeren op de twee overboekingen die de consument met zijn creditcard heeft verricht en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 21 maart 2025, 12 mei 2025 en 15 mei 2025; 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 en Revolut hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 De consument heeft bij Revolut een betaalrekening (hierna: de betaalrekening) geopend. Daarnaast heeft Revolut aan de consument een creditcard (hierna: de creditcard) uitgegeven.

2.2 Op 13 december 2024 heeft de consument aan een andere (buitenlandse) bank dan Revolut opdracht gegeven om van zijn betaalrekening bij die bank € 10.195,85 over te boeken naar de betaalrekening. Op 16 december 2024 is dit bedrag op de betaalrekening bijgeschreven. Het saldo op de betaalrekening bedroeg toen € 10.200,70.

2.3 Op 16 december 2024 heeft de consument met gebruikmaking van de creditcard een overboeking van USD 63,05 (dat is omgerekend € 60,33) van de betaalrekening naar een begunstigde (hierna: begunstigde 1) verricht.

2.4 Op 17 december 2024 heeft de consument van zijn betaalrekening bij een andere bank dan Revolut € 4,57 overgeboekt naar de betaalrekening.

2.5 Diezelfde dag heeft de consument met gebruikmaking van de creditcard een overboeking van € 36,- van de betaalrekening naar een andere begunstigde (hierna: begunstigde 2) verricht.

2.6 Op 20 december 2024 heeft de consument € 10.108,94 overgemaakt van de betaalrekening naar een betaalrekening op zijn naam bij een andere bank dan Revolut.

2.7 Op 30 december 2024 heeft de consument van zijn betaalrekening bij een andere bank dan Revolut € 13,09 en € 100,- overgeboekt naar de betaalrekening. Het saldo op de betaalrekening bedroeg toen € 113,09.

2.8 Op 31 december 2024 heeft de consument een brief naar Revolut gestuurd. In deze brief beklaagt hij zich erover dat hij niet kan beschikken over een bedrag van € 86,91 op de betaalrekening. Op 3 april 2025 heeft Revolut deze klacht van de consument schriftelijk en gemotiveerd ongegrond verklaard.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.10 De consument vordert € 200,- van Revolut, te vermeerderen met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 21 december 2024 tot de dag van de algehele betaling.

2.11 De consument neemt het standpunt in dat Revolut ten opzichte van hem is tekortgeschoten in haar dienstverlening. In dit verband voert hij aan dat hij niet kan beschikken over drie bedragen op de betaalrekening, namelijk een bedrag van € 86,91, een bedrag van € 13,09 en een bedrag van € 100,-, tezamen € 200,-. Op 13 december 2024 heeft de consument zijn spaargeld, te weten € 10.195,85, overgeboekt van een andere bank naar de betaalrekening. Revolut heeft op 16 december 2024 bevestigd dat zij dit bedrag had ontvangen. Op 20 december 2024 wilde de consument dit bedrag overboeken naar een andere betaalrekening op zijn naam, maar dat was niet mogelijk. Hij heeft toen € 10.108,94 overgeboekt naar die andere betaalrekening op zijn naam.

Daardoor was de consument het verschil van € 86,91 kwijt. Op 30 december 2024 heeft de consument nog eens € 13,09 van een andere betaalrekening op zijn naam overgeboekt naar de betaalrekening en niet veel later nog eens € 100,-. Op die manier had de consument er een mooi rond bedrag van € 200,- van gemaakt. Nadat de consument opnieuw op de betaalrekening had gekeken, kon hij echter enkel die € 100,- zien, maar waren die € 86,91 en die € 13,09 verdwenen. De consument wil dat Revolut hem € 200,- vergoedt.

Het verweer van Revolut

2.12 Revolut voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Revolut ten opzichte van de consument is tekortgeschoten in haar dienstverlening en of Revolut om die reden € 200,- aan de consument moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 Welk standpunt de consument inneemt, is hiervoor weergegeven onder 2.10 en 2.11.

3.3 Daartegenover huldigt Revolut het standpunt, samengevat, dat zij niet is tekortgeschoten in haar dienstverlening ten opzichte van de consument en dat zij hem geen € 200,- hoeft te vergoeden.

3.4 Revolut voert aan dat de consument te allen tijde over de beschikbare gelden op de betaalrekening kon beschikken. Intern onderzoek heeft volgens Revolut uitgewezen dat de consument, nadat hij de betaalrekening (op 16 december 2024) heeft gevoed met een bedrag van € 10.195,85, twee betalingen van USD 63,05 en € 36,- met de creditcard heeft verricht. Revolut stelt dat het saldo op de betaalrekening na de overboeking van een bedrag van € 10.108,94 nul was. Het was op 20 december 2024 voor de consument dan ook niet mogelijk om meer dan € 10.108,94 over te maken, aldus Revolut.

3.5 Wat de bijschrijvingen van € 13,09 en € 100,- betreft, benadrukt Revolut dat deze bedragen nog steeds beschikbaar zijn op de betaalrekening en dat hij deze bedragen te allen tijde kan overboeken.

3.6 Ter zake van het bedrag van € 86,91 verwijst Revolut de consument naar de transactie-geschiedenis van de betaalrekening, waarvan Revolut een kopie uit haar administratie in het geding heeft gebracht.

Revolut is niet tekortgeschoten in haar dienstverlening

3.7 De commissie is van oordeel dat Revolut niet is tekortgeschoten in haar dienstverlening ten opzichte van de consument. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.8 Vast staat dat het saldo op de betaalrekening na de bijschrijving van € 10.195,85 op 16 december 2024 € 10.200,70 bedroeg. De consument heeft een kopie van een rekening-afschrift van de betaalrekening van 21 januari 2025 in het geding gebracht waar dit uit blijkt en Revolut heeft een kopie van de transactiegeschiedenis van de betaalrekening overgelegd waar dit ook uit blijkt. De consument kwalificeert deze kopie van de transactiegeschiedenis als 'onzin', maar onderbouwt niet waarom dat volgens hem dan zo is. Van de ondeugdelijkheid van de kopie van de transactiegeschiedenis van de betaalrekening is de commissie echter niet gebleken. De commissie passeert gelet op het voorgaande deze stelling van de consument en gaat hierna uit van de juistheid van de transactiegeschiedenis van de betaalrekening, zoals Revolut die in het geding heeft gebracht.

3.9 Uit de transactiegeschiedenis van de betaalrekening blijkt dat de consument op 16 december 2024 met gebruikmaking van de creditcard een overboeking van USD 63,05 (omgerekend € 60,33) van de betaalrekening naar begunstigde 1 heeft verricht. Ook blijkt uit de transactiegeschiedenis dat de consument op 17 december 2024 met gebruikmaking van de creditcard een overboeking van € 36,- van de betaalrekening naar begunstigde 2 heeft verricht. Verder blijkt uit de transactiegeschiedenis dat de consument op 17 december 2024 van zijn betaalrekening bij een andere bank dan Revolut € 4,57 heeft overgeboekt naar de betaalrekening. Gelet op het voorgaande is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat het saldo op de betaalrekening op 20 december 2024 € 10.108,94 bedroeg (dat is € 10.200,70 - € 60,33 + € 4,57 - € 36,-). De stelling van de consument dat hij op dat moment € 86,91 'kwijt' was, faalt. Dat hij op dat moment niet over een groter bedrag dan € 10.108,94 kon beschikken, was het directe gevolg van de overboekingen van € 60,33 en € 36,- naar respectievelijk begunstigde 1 en begunstigde 2, die hij zelf heeft verricht.

3.10 Voor de commissie is verder voldoende komen vast te staan dat de consument de beschikking kan krijgen over de bedragen van € 13,09 en € 100,-, die hij op 30 december 2024 van zijn betaalrekening bij een andere bank dan Revolut heeft overgeboekt naar de betaalrekening. Uit de transactiegeschiedenis die Revolut over heeft gelegd, blijkt dat het saldo op de betaalrekening op die datum € 113,09 bedroeg. Uit de stukken die Revolut bij dupliek in het geding heeft gebracht blijkt bovendien dat het bedrag van € 113,09 beschikbaar is voor de consument ('available'). Revolut voert aan dat de consument haar opdracht kan geven om dit bedrag over te boeken naar een betaalrekening die op zijn naam staat. De commissie gaat ervan uit dat Revolut een dergelijke opdracht van de consument zal uitvoeren als dat nog niet is gebeurd.

Revolut hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.11 De consument vordert schadevergoeding van Revolut. Nu voor de commissie niet is komen vast te staan dat Revolut ten opzichte van de consument is tekortgeschoten in haar dienstverlening is er voor het vergoeden van schade door Revolut aan de consument echter geen grond.

Conclusie

3.12 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Revolut ten opzichte van de consument is tekortgeschoten in haar dienstverlening. Voor het vergoeden van schade door Revolut aan de consument is er geen grond. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

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-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee 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 twee 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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