Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0494

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Revolut
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	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; en 4) de aanvullende stukken 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 heeft via zijn betaalrekening bij Revolut betalingen verricht aan de merchants Swidom en Innitem. Volgens de consument hadden deze transacties betrekking op misleidende en onrechtmatige digitale diensten en heeft Revolut zijn chargeback-verzoeken ten onrechte afgewezen door de transacties aan te merken als transacties met een gokkarakter (“value for gambling”). Daarnaast stelt de consument dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden door onvoldoende onderzoek te doen naar de merchants en de chargebacks onzorgvuldig te behandelen. Revolut voert aan dat sprake is van door de consument zelf geautoriseerde transacties en dat op grond van de toepasselijke kaart-reglementen geen chargebackrechten bestonden. De commissie oordeelt dat onvoldoende is gebleken dat Revolut gehouden was de transacties terug te draaien of de schade van de consument te vergoeden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De betalingen zijn door de consument zelf verricht

3.1 In de periode van 17 november 2025 tot en met 27 november 2025 heeft de consument via zijn betaalrekening bij Revolut meerdere betalingen verricht aan de merchants Swidom en Innitem voor een totaalbedrag van € 3.760,-. Nadat deze transacties waren uitgevoerd, heeft de consument Revolut verzocht chargebacks op te starten. Volgens de consument hadden de betalingen geen betrekking op reguliere kansspeldiensten, maar op misleidende en onrechtmatige digitale diensten van aanbieders die zonder de vereiste vergunningen opereerden. De consument verwijt Revolut dat zij de transacties ten onrechte heeft aangemerkt als transacties met een gokkarakter ("value for gambling") en de chargeback-verzoeken daarom heeft afgewezen. Ook stelt de consument dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden door onvoldoende onderzoek te doen naar de merchants en door de chargebackverzoeken onvoldoende zorgvuldig te behandelen.

3.2 Revolut heeft daartegen ingebracht dat de consument de transacties zelf heeft verricht en geautoriseerd. Volgens Revolut was zij daarom gehouden de betalingen uit te voeren. Daarnaast stelt Revolut dat op haar geen verplichting rustte om de transacties vooraf tegen te houden of nader onderzoek te doen naar de merchants. En dat zij niet verplicht was om chargebacks op te starten.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingen zelf heeft geïnitieerd en goedgekeurd. Daarmee staat vast dat er juridisch gezien sprake is van toegestane betalings-transacties. Dat onderscheid is van belang. Voor niet-toegestane betalingstransacties, bijvoorbeeld wanneer een derde zonder toestemming van de rekeninghouder een betaling verricht, geldt een specifiek wettelijk beschermingsregime. Daarvan is hier geen sprake. De consument stelt niet dat een derde zonder zijn toestemming de betalingen heeft uitgevoerd. Zijn bezwaar richt zich niet tegen de autorisatie van de betalingen zelf, maar tegen de aard van de merchants en tegen de wijze waarop Revolut zijn chargeback-verzoeken heeft beoordeeld.

3.4 Omdat de betalingen door de consument zelf zijn geautoriseerd, moest Revolut deze betaalopdrachten in beginsel uitvoeren. Een betaaldienstverlener is op grond van de wet gehouden een geautoriseerde betaalopdracht uit te voeren wanneer aan de daarvoor geldende voorwaarden is voldaan. Het enkele feit dat de consument achteraf stelt dat de ontvangende partijen onbetrouwbaar, misleidend of onvergund waren, maakt de betalingen nog niet tot niet-toegestane transacties.

Revolut hoefde de transacties niet tegen te houden

3.5 De consument stelt daarnaast dat Revolut haar zorgplicht heeft geschonden door de transacties uit te voeren en door onvoldoende onderzoek te doen naar Swidom en Innitem, de merchants aan wie hij de betalingen heeft gedaan.

Volgens de consument opereerden deze merchants zonder vergunning en voldeden zij niet aan regelgeving die geldt voor online kansspelaanbieders. De consument verwijst in dat verband onder meer op dat de merchants niet zijn ingeschreven in Centraal Register Uitsluiting Kansspelen (CRUKS), het register van kansspelaanbieders met een Nederlandse vergunning, en niet voldoen aan regelgeving die ziet op online kansspelen.

3.6 De commissie begrijpt dat de consument van mening is dat Revolut hem tegen deze transacties had moeten beschermen. De zorgplicht van een betaaldienstverlener strekt echter niet zo 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 betalingsverkeer is juist ingericht op een snelle en efficiënte uitvoering van betaalopdrachten. Een algemene verplichting voor betaaldienstverleners om alle geautoriseerde transacties vooraf te beoordelen zou zich daarmee moeilijk verdragen.

3.7 Dat kan anders zijn wanneer een betaaldienstverlener beschikt over concrete aanwijzingen van fraude of misbruik. Daarvoor is in dit dossier echter onvoldoende gebleken. De consument heeft wel gesteld dat Swidom en Innitem onvergund opereerden en misleidende diensten aanboden, maar daaruit volgt nog niet dat Revolut ten tijde van de transacties concrete kennis had van onrechtmatig handelen door deze merchants.

3.8 Ook de verwijzing van de consument naar CRUKS leidt 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.

Een chargeback verzoek geeft niet zonder meer recht op terugbetaling

3.9 De kern van het geschil ligt vervolgens bij de afwijzing van de chargebackverzoeken. De consument stelt dat Revolut de transacties ten onrechte heeft aangemerkt als transacties met een gokkarakter (“value for gambling”). Volgens hem hadden de transacties moeten worden behandeld als betalingen voor misleidende digitale diensten.

3.10 De commissie stelt voorop dat een chargebackprocedure geen zelfstandig wettelijk recht op terugbetaling vormt. Het gaat om een mechanisme binnen het betalingsverkeer waarmee onder omstandigheden kan worden geprobeerd een betaling terug te draaien. Of een betaaldienstverlener gehouden is een chargebackprocedure te volgen, hangt af van de rechtsverhouding tussen partijen, in dit geval de consument en Revolut, en de daarop toepasselijke afspraken en voorwaarden.

3.11 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 chargebackverzoeken ten onrechte heeft afgewezen, maar hij heeft onvoldoende geconcretiseerd op grond waarvan op Revolut in dit geval een verplichting rustte om de transacties via een chargeback-procedure te proberen de transacties 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.

3.12 De commissie merkt nog het volgende op. De consument en Revolut gaan ervan uit dat Revolut in bepaalde gevallen verplicht is om een chargebackprocedure te volgen, maar daartoe niet verplicht is ingeval van betalingen in verband met kansspelgerelateerde activiteiten. Daarvan uitgaande ziet de commissie in de aard van de transacties geen aanknopingspunten voor het oordeel dat Revolut gehouden was de door de consument gewenste chargebackprocedures te voeren Uit het dossier blijkt voldoende duidelijk dat de transacties verband hielden met online kansspelactiviteiten of daarmee nauw samen-hangende diensten. De consument verwijst immers zelf naar aanbieders zonder kansspel-vergunning, naar CRUKS-verplichtingen en naar regelgeving die specifiek betrekking heeft op online kansspelen. Tegen die achtergrond volgt de commissie de consument niet in zijn standpunt dat de transacties volledig los stonden van kansspelgerelateerde activiteiten en uitsluitend moeten worden gezien als reguliere digitale dienstverlening. Dat de consument daarnaast stelt dat sprake was van misleidende of onrechtmatige dienstverlening, neemt het kansspelgerelateerde karakter van de transacties niet weg.

Vordering wordt afgewezen

3.13 De commissie begrijpt dat de consument teleurgesteld is dat zijn chargebackverzoeken niet tot terugbetaling hebben geleid. Dat neemt echter niet weg dat sprake was van door de consument zelf geautoriseerde betalingen, dat onvoldoende is gebleken dat Revolut gehouden was deze transacties tegen te houden en dat de consument onvoldoende heeft onderbouwd op grond waarvan Revolut gehouden was de door hem gewenste chargeback-procedures te voeren of voort te zetten. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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 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