Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0071

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

Datum uitspraak	23 januari 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Revolut Bank UAB, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

Chargeback. De bank was niet verplicht om de chargebackprocedure voort te zetten. De vordering van de consument wordt 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) 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een betaalrekening bij de bank. De bank biedt haar klanten een chargebackprocedure aan. Informatie hierover is te vinden op de website van de bank. In de bijlage bij deze uitspraak is de betreffende informatie opgenomen.

2.2 Op 12 oktober 2021 heeft de consument een vliegticket gekocht bij [naam reisbureau] voor € 331,76. De consument heeft echter geen ticket ontvangen op haar e-mailadres: [naam consument]@hotmail.nl. Het ticket was namelijk verstuurd naar [naam consument]@hotmai.nl, dus een e-mailadres waarbij één letter (de ‘l’ van hotmail) ontbreekt.

2.3 De consument heeft vervolgens een chargebackverzoek ingediend bij de bank. De bank heeft het chargebackverzoek voorgelegd aan [naam reisbureau], die het chargebackverzoek heeft afgewezen. [naam reisbureau] heeft aangegeven dat zij het e-ticket verstuurd had naar het door de consument opgegeven e-mailadres ([naam consument]@hotmai.nl) en dat zij daarmee voldaan had aan haar contractuele verplichtingen.

2.4 De bank heeft de chargebackprocedure vervolgens beëindigd. Op 24 maart 2022 heeft de bank de consument hierover als volgt geïnformeerd:

> *"Je geschilaanvraag ontvangen voor de volgende transactie(s) is niet gelukt: (...)*
>
> *De handelaar(s) heeft/hebben ons documentatie verstrekt die uitleg geeft over hun beslissing en we kunnen niet verder gaan met de terugstorting(en). Na een zorgvuldige analyse van de verstrekte documentatie konden we het geschil niet voortzetten volgens de regels van het kaartsysteem (Visa / Mastercard). Op dit moment willen we benadrukken dat het kaartsysteem (Visa en Mastercard) ons niet toestaat om volgens hun regels verder te gaan met deze specifieke claim. Dit hoewel we altijd hopen dat onze klanten de beste resultaten behalen."*

2.5 De consument heeft zich hierover beklaagd. Op 1 april 2022 heeft de bank de klacht van de consument afgewezen. In december 2024 heeft de consument zich nogmaals bij de bank beklaagd over het niet verder in behandeling nemen van haar chargebackverzoek. Op 13 januari 2025 heeft de bank een definitief standpunt ingenomen ten aanzien van de klacht van de consument.

De klacht en vordering

2.6 Volgens de consument heeft zij geen foutief e-mailadres opgegeven toen zij het vliegticket bestelde. De consument geeft aan dat zij dit ook kan bewijzen. Toen zij het ticket bestelde, heeft zij namelijk meteen een account bij [naam reisbureau] aangemaakt en in haar account staat wél het correcte e-mailadres. De consument heeft de bank screenshots gestuurd van haar account waarin het juiste e-mailadres zichtbaar is. De bank heeft deze bewijzen echter niet in beschouwing genomen en het onderzoek niet grondig uitgevoerd. De consument vindt het daarom onterecht dat de bank de chargebackprocedure niet heeft voortgezet. Vanwege deze tekortkoming vordert de consument een schadevergoeding van € 331,76.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank de chargebackprocedure had moeten voortzetten.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat deze vraag moet worden beantwoord aan de hand van de beschrijving van de chargebackprocedure op de website van de bank (zoals weergegeven in de bijlage bij deze uitspraak). Daaruit blijkt dat de chargebackprocedure uit verschillende stappen bestaat: 'eerste beoordeling', 'beoordeling van de handelaar', 'tweede beoordeling', 'laatste beoordeling voor arbitrage'. In deze zaak is de chargebackprocedure bij de 'tweede beoordeling' geëindigd. Uit de omschrijving van de chargebackprocedure blijkt dat de bank bij de tweede beoordeling kan besluiten het geschil opnieuw te escaleren naar de handelaar. Met andere woorden: of het geschil naar de volgende stap gaat, hangt af van het besluit van de bank. Onder welke voorwaarden de bank tot dat besluit komt, wordt nergens aangegeven. In die zin heeft de bank veel vrijheid.

3.3 In de praktijk hangt het besluit om de chargebackprocedure wel of niet voort te zetten af van wat de bank vindt van het bewijsmateriaal van de handelaar. In deze zaak vond de bank dat de handelaar ([naam reisbureau]) sluitend bewijs had aangeleverd dat de consument tijdens het boekingsproces een incorrect e-mailadres had verstrekt en dat er daarom geen grond meer was voor een chargeback. De commissie merkt op dat de bank dit als een *feit* presenteert, terwijl het juist een *oordeel* van de bank is dat het bewijsmateriaal van de handelaar sluitend bewijs vormt. De bank mocht evenwel tot dit oordeel komen. Het is immers aan de bank om bij de 'tweede beoordeling' het bewijsmateriaal van de handelaar te beoordelen en op basis daarvan te besluiten om de chargebackprocedure wel of niet voort te zetten. De bank was dus niet verplicht om de chargebackprocedure voort te zetten (zoals de consument graag had gezien). Andersom was de bank ook niet verplicht om de chargebackprocedure te beëindigen (zoals de bank lijkt te stellen, onder meer in haar bericht van 24 maart 2022).

3.4 Kortom: het stond de bank vrij om de chargebackprocedure niet verder voort te zetten. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering moet 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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen

Informatie op de website van de bank over de chargebackprocedure (https://help.revolut.com/nl-NL/help/card-payments-withdrawals/refunds/how-does-the-chargeback-process-work/)

Geschillenprocedure en tijdlijnen

Tot 85% van de geschillen worden opgelost binnen 5 weken, terwijl complexe zaken tot 12 weken kunnen duren. Aangezien het proces gereguleerd is, kunnen we dit proces niet versnellen. Om de status van je geschil te volgen, tik je op de transactie in je Revolut-app.

Eerste beoordeling

Je vult een formulier in om het geschil te starten. Als we meer informatie nodig hebben, nemen we contact met je op. Daarna nemen we een eerste beslissing.

Mogelijke uitkomsten: het geschil is succesvol — je krijgt een terugbetaling, het geschil wordt geweigerd of geannuleerd — je krijgt geen terugbetaling en de zaak is gesloten, we leggen de zaak voor aan de handelaar — de zaak is nog steeds open en gaat naar de volgende stap.

Beoordeling van de handelaar

Als we besluiten het geschil aan de handelaar voor te leggen, dan nemen we contact met hen op. De handelaar heeft 30 dagen de tijd om te reageren voor Visa-transacties of 45 dagen voor Mastercard-transacties.

Als ze akkoord gaan of niet reageren, krijg je een terugbetaling voor de betreffende transactie(s). Als ze het niet eens zijn met de zaak, gaat de zaak naar de volgende stap.

Tweede beoordeling

We ontvangen het bewijsmateriaal van de handelaar en nemen binnen 5 dagen een nieuwe beslissing. Een succesvol geschil resulteert in een terugbetaling. Als de handelaar het geschil weigert of annuleert, wordt de zaak gesloten zonder terugbetaling. Als we besluiten het opnieuw te escaleren naar de handelaar, gaat het geschil naar de volgende stap.

Laatste beoordeling voor arbitrage

Zodra de zaak indien nodig een tweede keer bij de handelaar is aangekaart, hebben ze 20 dagen om te reageren, waarna we een definitieve beslissing nemen. Als je in het gelijk wordt gesteld, ontvang je een terugbetaling. Als de handelaar het geschil weigert of annuleert, krijg je geen terugbetaling en wordt de zaak gesloten.

Als het geschil niet is opgelost en de handelaar besluit om het geschil aan te houden, zullen we de zaak escaleren naar Visa of Mastercard voor verdere beoordeling, dit kan ongeveer 40 extra dagen in beslag nemen.