Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0671

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. M.C. Bruning, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	10 juli 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies en beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Vordering afgewezen en klacht deels niet behandelbaar
Bijlage	Uitleg over de registers

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 ICS; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van ICS; en 6) de aanvullende stukken van ICS.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 april 2026. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens ICS waren aanwezig: [naam], Head of Security & Integrity Management en mr. C.M. Jakimowicz, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.

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 consument heeft beschikt over creditcards uitgegeven door ICS waarmee hij online goederen en diensten heeft betaald. ICS verdenkt de consument van *refund- en chargebackfraude*. Bij deze vorm van fraude bestelt de fraudeur producten met de creditcard en claimt vervolgens terugbetaling met als reden dat hij de bestelde producten niet ontvangen heeft, terwijl de fraudeur de producten in werkelijkheid wél ontvangen heeft. In navolging hiervan heeft ICS de persoonsgegevens van de consument geregistreerd in haar Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) voor de duur van acht jaar. De consument vordert hoofdzakelijk verwijdering van deze registraties. De consument heeft de door ICS beschreven modus operandi passend bij deze vorm van fraude onvoldoende ontzenuwd en de commissie oordeelt dat de fraude in voldoende mate vaststaat en de registraties terecht en proportioneel zijn.

3. De beoordeling

De klacht van de consument is deels niet behandelbaar

3.1 De commissie merkt als eerste op dat voorzover de consument een verklaring voor recht vordert, dat ICS specifieke bepalingen van de Algemene Verordening Persoonsgegevens ('AVG') heeft geschonden dit klachtonderdeel niet behandelbaar is. Uit het dossier is gebleken dat de consument over de schending van de AVG een procedure bij de rechtbank Noord-Holland aanhangig heeft gemaakt. Dit klachtonderdeel is daarom, voor zover het niet ziet op de verwerking van de persoonsgegevens van de consument in het Incidenten-register en het Extern Verwijzingsregister (EVR), op grond van artikel 3 lid 3 van het reglement niet behandelbaar.[1]

3.2 De commissie beoordeelt hierna de vorderingen die zien op de verwijdering van de externe registraties, schadevergoeding en rectificatie.

De registraties zijn op juiste gronden gedaan

3.3 Zoals is toegelicht in de bijlage bij deze uitspraak, kunnen de registraties in het EVR en het Incidentenregister grote gevolgen hebben voor degene wiens persoonsgegevens het betreft. Daarom mogen financiële instellingen niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in deze registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).[2] De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het Protocol Incidenten waarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI), in het bijzonder in artikel 5.2.1 van het PIFI. In de kern bevat dit artikel drie vereisten (onder a, b en c).

3.4 ICS heeft geregistreerd dat de consument betrokken is bij refund- en chargebackfraude. In strafrechtelijke zin gaat het bij deze vorm van fraude onder meer om valsheid in geschrift (artikel 225 Wetboek van Strafrecht) en oplichting (artikel 326 Wetboek van Strafrecht). ICS heeft hiermee strafrechtelijke persoonsgegevens van de consument geregistreerd. ICS mag deze persoonsgegevens opnemen in het Incidentenregister en het EVR indien, kort gezegd, er een zwaardere verdenking tegen de consument bestaat dan alleen maar een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.[3] De commissie is van oordeel dat de registraties op juiste gronden zijn gedaan en overweegt daartoe het volgende.

---

[1] Zie het toepasselijke Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op www.Kifid.nl, onder reglementen. Zie voor de uitleg over de registers de bijlage.
[2] Zie onder andere Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 januari 2016, ECLI:NL:GHARL:2016:494 (rechtsoverweging 4.3) en GC Kifid nr. 2017-717 (overweging 4.2).
[3] Zie Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720, r.o. 4.4 (te vinden op www.rechtspraak.nl). Alle uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl onder Kennis en uitspraken.

3.5 Uit het dossier volgt dat de consument in de periode van januari 2022 tot en met februari 2025 voor € 73.221,- aan online goederen en diensten heeft gekocht met zijn ANWB creditcard van ICS. De consument heeft bij het merendeel van deze transacties betwist dat hij de bestelde goederen heeft ontvangen. Diverse leveranciers hebben in totaal € 33.470,- aan de consument terugbetaald. Een door de consument besteld goed dat met de ANWB creditcard is betaald betreft een Apple MacBook Pro 14 bij de webshop [naam]. De consument heeft als afleveradres [adres] opgegeven. De leverancier beschikt over een afleverbewijs van Fedex. Fedex heeft aangegeven dat het goed is afgegeven bij de receptie. De consument heeft de ontvangst van de Apple MacBook betwist. Hij heeft de leverancier verzocht om een refund en ICS verzocht om een chargeback.

3.6 Daarnaast heeft de consument beschikt over een Visa Business Creditcard van ICS. Hij heeft daarmee in de periode juli 2023 tot en met maart 2025 online voor € 58.070,- goederen en diensten gekocht. De consument heeft bij het merendeel van deze transacties betwist dat hij de bestelde goederen heeft ontvangen. Diverse door de consument aangesproken leveranciers hebben daarop € 41.826,- aan de consument terugbetaald. Een door de consument besteld goed betreft een Rolex horloge. De consument had als afleveradres hetzelfde adres als hiervoor genoemd onder 3.5, opgegeven. De consument heeft de ontvangst van de Rolex betwist en een refund bij de leverancier en een chargeback bij ICS gevraagd. ICS heeft verwezen naar een onherroepelijk vonnis van de rechtbank in een geschil tussen de consument en de leverancier van de Rolex. De rechtbank heeft geoordeeld dat de verklaring van de consument over het niet ontvangen van de Rolex vals is en dat de consument misbruik van recht heeft gemaakt door een juridische procedure te starten tegen de leverancier.

3.7 ICS heeft haar fraudeverdenking onderbouwd, door te wijzen op:
a) het hoge aantal betwistingen van ontvangst van goederen;
b) de verklaringen van verschillende leveranciers dat zij de bestelde goederen, waarvan de consument de ontvangst heeft betwist en terugbetaling van de koopprijs heeft geëist, wél hebben geleverd;
c) de omstandigheid dat twee leveranciers de bestellingen van de consument als frauduleus hebben aangemerkt en die hebben geannuleerd;
d) de omstandigheid dat sprake is van een modus operandi passend bij refund- en chargebackfraude;
e) de omstandigheid dat de consument door is gegaan met het online kopen van goederen en die laten bezorgen op het voormelde adres ondanks eerdere betwistingen van ontvangst op dat adres;
f) voormeld vonnis.

3.8 De commissie stelt vast dat het dossier verschillende afleverbewijzen bevat voor verschillende door de consument bestelde maar volgens hem niet afgeleverde producten. Uit die afleverbewijzen blijkt dat de betreffende producten zijn bezorgd op het door de consument opgegeven adres.

De commissie vindt het zéér onwaarschijnlijk dat vrijwel het grootste deel van de producten die de consument met zijn creditcards heeft besteld, niet op zijn adres, althans het door hem aangegeven adres, bezorgd zijn.

3.9 De consument heeft de verklaringen van de leveranciers onvoldoende ontzenuwd. De bestelling van de Apple MacBook volgt eenzelfde patroon als de bestelling van de Rolex. De leverancier beschikt over een afleverbewijs. Fedex heeft aangegeven dat het goed is afgegeven bij de receptie. Het betrof hetzelfde door de consument opgegeven afleveradres. Het adres is een combinatie van huisnummers van vakantiehuizen, waarmee de consument geen logische binding heeft. De consument had een track en trace code en kon zien dat het pakket in ontvangst was genomen. De consument ontkent dat er een receptie is op het adres, terwijl is komen vast te staan dat er een beheerder was waar het pakket kon worden afgegeven (en worden opgehaald). Ook deze specifieke transactie onderbouwt de verdenking van refund- en chargebackfraude.

3.10 ICS heeft verder gesteld en onderbouwd dat de consument gangbare producten bij buitenlandse webshops met hoge verzendkosten heeft besteld, waar de producten niet goedkoper waren dan bij Nederlandse webshops met lagere verzendkosten. De consument heeft dure elektronica besteld, waarna hij met grote regelmaat betwiste dat het product geleverd was. De consument heeft bijvoorbeeld meerdere I-Phone's besteld, bij verschillende leveranciers en daags na elkaar.

3.11 ICS heeft daarbij aangevoerd en aangetoond dat:
a) de consument bij de bestellingen en in zijn communicatie gebruik heeft gemaakt van fictieve namen, aliassen, (e-mail)adressen en telefoonnummers;
b) de consument herhaaldelijk het leveringsproces heeft verstoord, althans heeft trachten te verstoren door gedurende het bestelproces de bestelling, de bezorgafspraak of het bezorgadres te wijzigen;
c) de consument de juistheid van afleveradressen betwist, terwijl hij deze adressen bij volgende bestelling(en) weer gebruikt.
d) de consument bestellingen blijft plaatsen, ondanks zijn stelling dat de goederen niet zijn geleverd.

3.12 ICS heeft hierover vragen gesteld aan de consument, maar de consument heeft geen afdoende verklaringen gegeven zodat een logische verklaring ontbreekt. De commissie is van oordeel dat de omstandigheden waaronder de verschillende transacties zijn gedaan waarvoor de consument geen logische verklaring heeft gegeven passen bij deze vorm van fraude en verdere onderbouwing geven aan de fraudeverdenking door ICS.

3.13 Daarnaast heeft de consument bij de aanvraag van een Master Card Black bij ICS verklaard dat hij sinds 1 januari 2025 in loondienst is bij [naam B.V.], een vast dienstverband heeft en een netto maandsalaris ontvangt van € 5.100,-. Daarbij heeft de consument een loonstrook overgelegd.

ICS heeft aangevoerd dat van een dienstbetrekking voor onbepaalde tijd geen sprake was, omdat de opgegeven werkgever (een eigen bedrijf van consument) sinds eind december 2024 was ontbonden. Ook heeft ICS gewezen op de verklaring van de bank van de consument dat de ontvangen salarisbetaling, direct is teruggeboekt. ICS wijst ook op de verklaring van de consument dat hij directeur-grootaandeelhouder is en dat hij als ondernemer zelf beslist wanneer hij salaris terugstort. Met deze verklaring onderschrijft de consument dat geen sprake is van een vaste dienstbetrekking voor onbepaalde tijd met een nettosalaris van € 5.100,-.

3.14 De commissie is van oordeel dat uit het voorgaande blijkt dat de consument opzettelijk een onjuiste schriftelijke verklaring heeft afgelegd en een onjuiste loonstrook heeft opgemaakt en gebruikt als bewijs. Daarmee is ook sprake van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude.

3.15 Bij brief van 24 april 2025 heeft ICS de consument geïnformeerd over de registratie van zijn persoonsgegevens. Zij heeft daarin aangegeven dat de consument bij de ANWB creditcard bovenmatig veel betwistingen bij ICS heeft ingediend en dat uit haar onderzoek is gebleken dat sprake is van fraude. ICS heeft de consument in deze brief niet geïnformeerd dat de registraties ook hun grondslag vinden in een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van refund- en chargebackfraude met de Visa Business Creditcard en valsheid in geschrift bij de aanvraag van een Master Card Black creditcard. De commissie verbindt aan deze omissie in dit geval geen consequenties. De commissie oordeelt dat alleen al ten aanzien van de ANWB creditcard sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van refund- en chargebackfraude. Overigens is de commissie van oordeel dat ook de zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan refund- en chargeback fraude met de Visa Business Creditcard, onder meer ten aanzien van het Rolex horloge voldoende is komen vast te staan. En dat dit ook geldt voor de valsheid in geschrift bij de aanvraag van de Master Card Black creditcard.

3.16 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS zodanig bewijs aangeleverd dat voldoende vast is komt te staan dat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden van schuld aan fraude door de consument. De registraties zijn daarmee op juiste gronden geplaatst.

De registraties voldoen ook aan de vereisten voor proportionaliteit en subsidiariteit

3.17 Vervolgens toetst de commissie of ICS bij de registraties de beginselen van proportionaliteit en subsidiariteit voldoende in acht heeft genomen.[4] Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registraties is om andere financiële instellingen erop te attenderen dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van strafbare gedragingen.

[4] Zie artikel 5.2.1 PIFI.

Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in de externe registers. Daarmee is aan het subsidiariteitsvereiste voldaan.

3.18 De commissie dient ook te beoordelen of de registraties en de duur daarvan proportioneel zijn. Op grond van artikel 5.2.1 sub c PIFI moet ICS bij de registratie van de persoonsgegevens in het EVR een proportionaliteitsafweging maken bij de beoordeling van de vraag of zij de gegevens in het EVR zal registreren, en zo ja, voor welke duur. Daarbij moet zij de belangen van de betrokkene (de consument in dit geval) meewegen en dient een op de zaak toegesneden belangenafweging te worden gemaakt.[5] Dit betekent dat het belang van de financiële instellingen om opmerkzaam te worden gemaakt op het fraude gerelateerde gedrag van de consument zwaarder moet wegen dan het belang van de consument om zonder belemmeringen aan het financiële verkeer te kunnen deelnemen. Het is in eerste instantie aan ICS om deze afweging te maken. Als een consument verwijdering van een registratie wenst, zal hij moeten onderbouwen op grond waarvan hij disproportioneel wordt geraakt in zijn belangen en waarom zijn belang zwaarder weegt.

3.19 ICS heeft de persoonsgegevens van de consument geregistreerd voor de duur van acht jaar en acht dit proportioneel. De consument heeft gesteld dat zijn belangen bij verwijdering van de registraties zwaarder wegen dan het belang van ICS. Hij heeft aangevoerd dat hij zijn zakelijke activiteiten niet kan uitvoeren omdat hij geen zakelijke financiële producten kan afsluiten. Hij heeft zijn stelling echter niet verder toegelicht of onderbouwd. Het is aan de consument om duidelijk en concreet zijn belangen naar voren te brengen en aan te geven waarom die belangen zwaarder wegen. Naar het oordeel van de commissie weegt het belang van ICS bij het voortzetten van de registraties zwaarder dan het belang van de consument bij verwijdering daarvan. Gezien de ernst van de gedragingen, de verwijtbaarheid van de consument, het niet meewerken aan het fraudeonderzoek, de ontkennende houding van de consument en de financiële gevolgen van de gedragingen van de consument ziet de commissie ook geen reden om de registratieduur te verkorten. Aangesloten financiële instellingen hebben er belang bij om voor deze gedragingen van de consument gewaarschuwd te worden voor de duur van acht jaar.

3.20 Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister. Dit brengt mee dat de gegevens ook voor acht jaar in het Incidentenregister blijven staan.

Er is geen sprake van een zorgplichtschending door ICS

3.21 De consument stelt dat ICS hem niet heeft gehoord voorafgaand aan de registratie en dat dat in strijd is met de op ICS rustende verplichtingen. De commissie overweegt dat ICS op 10 juli 2025 telefonisch contact met de consument heeft opgenomen om vragen te stellen over de bestellingen van de consument. Daarna heeft ICS de consument ook schriftelijk vragen over de transacties gesteld.

[5] Zie GC Kifid 2016-302 en CvB Kifid 2024-0001.

De consument heeft zelf nagelaten daar een inhoudelijk antwoord op te geven. De consument heeft bezwaar gemaakt tegen de werkwijze van ICS en ICS heeft daarop gereageerd. De consument heeft zowel tijdens de interne procedure bij ICS als tijdens de procedure bij Kifid voldoende gelegenheid gehad om zijn zienswijze naar voren te brengen. De commissie volgt de consument daarom niet in zijn stelling dat hij onvoldoende is gehoord. Voor zover de consument erover klaagt dat ICS hem niet op de hoogte heeft gesteld van de registraties oordeelt de commissie dat ICS heeft aangevoerd dat zij hem hierover middels aangetekende brief van 24 april 2025 heeft geïnformeerd, hetgeen door de consument niet is weersproken. De klachten van de consument zijn naar het oordeel van de commissie dan ook ongegrond.

De consument heeft geen recht op schadevergoeding of rectificatie

3.22 De consument vordert een schadevergoeding en rectificatie door ICS bij derden. Hiervoor is geoordeeld dat de klachten van de consument ongegrond zijn zodat er geen grond is voor het toewijzen van deze vorderingen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet-behandelbaar en wijst voor het overige de vorderingen af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over de behandelbaarheid en gedeeltelijk een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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 – Uitleg over de registers

Incidentenregister

Elke financiële dienstverlener die bij het PIFI is aangesloten, houdt een Incidentenregister bij. Wanneer zich een 'incident' voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister van de betreffende financiële dienstverlener, waarbij ook de persoonsgegevens van de betrokkene (in dit geval de consument) worden vermeld. Een 'incident' is een gebeurtenis die als gevolg heeft of die als gevolg zou kunnen hebben dat de belangen, integriteit of veiligheid van de cliënten of medewerkers van de financiële dienstverlener zelf of de financiële sector als geheel in het geding (kunnen) zijn.
Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van ICS hebben toegang tot dit register. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere financiële dienstverleners kan worden uitgewisseld.

Extern Verwijzingsregister (EVR)

Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister en bevat uitsluitend verwijzingsgegevens. Gebruikers van het EVR kunnen alleen maar vaststellen of iemand in het EVR voorkomt ('hit/no-hit' systeem). Alle financiële dienstverleners die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR. Medewerkers van andere financiële dienstverleners kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van ICS. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij ICS. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide dienstverleners.

Het gaat om een waarschuwingssysteem: de registratie in het EVR zorgt ervoor dat andere financiële dienstverleners kunnen nagaan of een (potentiële) klant eerder bij een financiële instelling heeft gefraudeerd en daardoor mogelijk een dreiging voor de dienstverlener vormt. Het gevolg daarvan kan zijn dat niet alleen ICS, maar ook andere financiële dienstverleners hun financiële diensten aan de betrokkene zullen weigeren.