Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0583

(door mr. dr. ing. A.J Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	17 juni 2026
Klacht van	de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

1. De 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van ICS.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. P. M. van Stratum, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 De consumenten en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consumenten hebben met hun creditcard van ICS via een website een hotelaccommodatie geboekt. Deze hotelaccommodatie voldeed niet aan hun verwachtingen. Na thuiskomst van hun verblijf in het hotel, hebben zij een chargeback verzoek bij ICS ingediend om de kosten van het hotelverblijf vergoed te krijgen te verhogen met de wettelijke rente. De consumenten stellen dat ICS hiertoe verplicht is en verwijzen daarvoor naar de door Mastercard uitgegeven Chargeback Guide. Zoals de commissie vaker heeft geoordeeld, kan op deze grond de vordering niet worden toegewezen. ICS heeft het chargeback verzoek terecht op grond van de toepasselijke voorwaarden afgewezen. ICS heeft alleen de rol van betaaldienstverlener vervuld en is niet verantwoordelijk voor het correct nakomen van de overeenkomst tussen de website en/of het hotel en de consumenten. De vordering van de consumenten wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

De consumenten kunnen geen beroep doen op de Chargeback Guide

3.1 De commissie gaat niet mee in de stelling van de consumenten dat hun chargeback verzoek op grond van de Mastercard Chargeback Guide moet worden beoordeeld en toegewezen. Zoals door ICS terecht is aangevoerd houdt de vaste lijn[1] van de commissie hierover in dat de Chargeback Guide van toepassing is in de relatie tussen Mastercard (als uitgever van de creditcard) en ICS, en niet tussen de consumenten en ICS. Verder gaat het beroep op de Chargeback Guide niet op omdat geen sprake is van een daarin opgenomen beding voor een derde.

ICS heeft het chargeback verzoek terecht beoordeeld aan de hand van de toepasselijke voorwaarden

3.2 Dit betekent dat ICS het chargeback verzoek terecht op grond van de toepasselijke voorwaarden heeft beoordeeld[2] en heeft afgewezen. De stellingen van de consumenten dat ICS daarmee naar een verkeerd artikel uit de toepasselijke voorwaarden zou hebben verwezen en de afwijzing op onjuiste gronden zou hebben gebaseerd en/of haar zorgplicht zou hebben geschonden, treffen dus geen doel.

3.3 Uit artikel 16.1 van de toepasselijke voorwaarden volgt dat ICS niet verplicht is om een chargeback verzoek te accepteren als de kaarthouder (in dit geval de consumenten) een geschil hebben met de acceptant (de website en/of het hotel) over de nakoming van hun onderlinge overeenkomst. De verwijten van de consumenten aan het adres van de website en/of het hotel is een kwestie tussen die partijen, ICS staat daarbuiten.

Ambtshalve toetsing

3.4 Voor de beoordeling van de klacht is het artikel 16. 1 van de meergenoemde voorwaarden van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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/.

[1] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2023-0901/ 2021-0960/ 2020-897/ 2020-883/ 2019-531 en 2019-883.
[2] Artikel 16.1 van de Algemene Card-voorwaarden ICS, versie januari 2021.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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