Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1020

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	12 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van ICS. ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. I.H.A. van Mazijk, advocaat te Amsterdam.

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

2. De kern

De consument houdt een creditcard aan bij ICS. Hij heeft daarmee betalingen gedaan aan een fintech-bedrijf dat gesimuleerde testomgevingen voor daytrading aanbiedt. De consument is niet tevreden over het gebruik van het test-handelsplatform en hij heeft bij ICS een chargeback-verzoek ingediend voor alle betalingen die hij heeft gedaan aan dit bedrijf. Het gaat om betalingen van in totaal € 16.941,17, verricht in de periode van juni tot oktober 2025. ICS heeft het chargebackverzoek afgewezen. De consument beklaagt zich hierover en vordert dat ICS dit bedrag aan hem vergoedt, verhoogd met de wettelijke rente, op grond van de Aflevergarantie in de Algemene Card Voorwaarden Banken (AV) van ICS. De commissie volgt de consument niet in zijn standpunten en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie volgt de stelling van ICS dat de betalingen van de consument niet voor vergoeding in aanmerking komen onder de Aflevergarantie. In artikel 16.1 van de AV staat opgenomen:

'Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd, betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
(a) U heeft het aankoopbedrag rechtstreeks betaald aan de Acceptant die ook het product moet leveren;
(b) U heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren;
(c) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd met daarbij het aankoopbewijs van het product dat u met uw Card heeft betaald;
(d) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waar- borgfonds; en
(e) Het betreft geen betaling aan of storting op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta).
Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terug- betaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de Aflevergarantie.'

3.2 De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken van Kifid over de toepassing van de Aflevergarantie uit de AV van ICS dat een afgenomen dienst niet valt onder de Aflevergarantie.[1] De consument heeft toegang verkregen tot een door een fintech-bedrijf aangeboden tradingomgeving (het simulatieplatform). Dit kwalificeert als het afnemen van een (digitale) dienst. De prestatie waarvoor de consument heeft betaald bestaat namelijk uit het verschaffen van toegang tot een digitale handelsomgeving. De klacht van de consument ziet bovendien op het functioneren van die omgeving, waaronder technische problemen en de kwaliteit van de dienstverlening. Naar haar aard betreft dit dienstverlening en niet de levering van een product als bedoeld in artikel 16.1 van de AV. De commissie wijst hiervoor naar de definitie van digitale diensten in artikel 2 lid 2 van de Richtlijn (EU) 2019/770[2] en in artikel 7:50aa lid 1 onder b van het Burgerlijk Wetboek.

3.3 Voor zover de consument zich op het standpunt stelt dat de AV op dit punt niet duidelijk genoeg zijn en daarom in het voordeel van de consument moeten worden uitgelegd, oordeelt de commissie dat deze voorwaarde duidelijk en niet voor meerdere uitleg vatbaar is.

3.4 Aangezien geen sprake is van een product in de zin van artikel 16.1 van de AV, behoeft de vraag of de betalingen bovendien kwalificeren als betalingen aan of stortingen op een beleggings-account geen beantwoording.

---

[1] Zie GC Kifid 2020-692 en 2022-0336 te vinden op www.kifid.nl, onder Kennis en uitspraken.
[2] Richtlijn (EU) 2019/770 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten, te vinden op wetten.overheid.nl.

Ambtshalve toetsing

3.5 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 16.1 van de Algemene Card Voorwaarden Banken van ICS van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 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