Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0356

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	14 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument houdt een betaalrekening aan bij de bank waaraan een creditcard is gekoppeld. De consument heeft met deze creditcard via buitenlandse gokwebsites betalingen gedaan. Deze gokwebsites hebben – aldus de consument – haar accounts van de geblokkeerd op het moment dat zij haar behaalde winst wilde laten uitbetalen. De consument heeft toen moeten ervaren dat ze is opgelicht. De bank heeft het daarop volgende verzoek van de consument om een chargebackprocedure uit te voeren terecht afgewezen. Allereerst omdat de betalingen kwalificeren als toegestane betalingstransacties die de bank als betaaldienstverlener wettelijk verplicht is uit te voeren. En daarnaast omdat vanwege de contractuele relatie van partijen een chargeback verzoek niet kan worden afgedwongen.

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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft vanaf 2 mei 2025 tot en met 16 juli 2025 met haar creditcard – die is gekoppeld aan de bij de bank aangehouden betaalrekening – betalingen verricht op buitenlandse gokwebsites voor een totaalbedrag van € 21.372,-.

2.2 Op 4 juli 2025 heeft de consument de bank gevraagd een chargeback procedure op te starten vanwege “service not rendered”, “misleading merchant” en “breach of merchant terms”. De consument heeft hierom gevraagd omdat het haar niet was gelukt de behaalde winsten door de online casino’s te laten uitkeren. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.3 Op 21 augustus 2025 hebben de consument en de bank contact met elkaar gehad over het eerdere chargeback verzoek van de consument. De consument heeft vervolgens een overzicht opgesteld van die transacties waarop het chargeback verzoek was gericht. Hierop heeft de bank het chargeback-verzoek van de consument afgewezen. In de communicatie die de bank en de consument vervolgens hebben gevoerd, heeft de bank haar afwijzing van het chargeback-verzoek van de consument gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.4 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van haar verzoek om een chargeback-procedure op te starten voor betalingen die zij in de periode 2 mei 2025 tot en met 16 juli 2025 met haar creditcard bij buitenlandse goksites heeft gedaan. De consument heeft haar vordering met de volgende argumenten onderbouwd.

2.5 De consument stelt dat het haar niet is gelukt de gerealiseerde winsten te incasseren. Haar accounts bij de online casino’s zijn geblokkeerd en het lukt haar niet om met die casino’s contact te krijgen.

2.6 De consument stelt dat zij na het op verzoek van de bank toesturen van het transactie-overzicht *“de indruk”* kreeg *“en eigenlijk de verwachting”* dat de bank de bedragen via het chargebackproces voor haar zou terugvorderen. Door dit niet te doen heeft de bank in strijd met haar wettelijke plicht onder de PSD2-richtlijn gehandeld, de Mastercardchargeback-regeling geschonden en haar bijzondere zorgplicht geschaad.

2.7 De consument voert aan dat de bank wist of had moeten weten dat er sprake was van een kwetsbare situatie. Ze stond sinds 3 april 2025 bij Cruks[1] geregistreerd, in korte tijd heeft ze vele duizenden euro’s naar onbekende buitenlandse partijen overgemaakt, de bank haar gebeld heeft vanwege een gedetecteerde transactie op 31 maart 2025 zonder enige actie te ondernemen.

Het verweer

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

[1] Cruks staat voor het Centraal register uitsluiting kansspelen en is een lijst met spelers die een gokstop nemen.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Alhoewel de commissie het betreurt dat de consument mogelijk slachtoffer is geworden van oplichting, is zij tegelijkertijd van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

De bank vervulde de rol van betaaldienstverlener

3.2 Tussen partijen staat vast dat de consument de creditcardtransacties die de bank faciliteerde als betaaldienstverlener zelf heeft verricht. Hiermee is in juridische zin sprake van toegestane betalingstransacties die de bank als betaaldienstverlener op grond van de wet verplicht is uit te voeren. In beginsel is de bank in dat geval niet aansprakelijk voor de door de consument gestelde schade.[2] Voorts staat tussen partijen vast dat de bank buiten de rechtsverhouding staat tussen de consument en de online casino's en het de casino's zijn die de consument kennelijk hebben misleid. De bank heeft daarnaast onweersproken aangevoerd dat de algemene bankvoorwaarden geen basis bieden om de door de consument gestelde schade te vergoeden. Voor de bank zou dan slechts nog een verplichting tot schadevergoeding kunnen bestaan als bijvoorbeeld blijkt dat zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. Echter, mede gelet op de gemotiveerde betwisting van de stellingen van de consument daaromtrent is niet gebleken dat daarvan sprake is geweest.

De bank is niet verplicht een chargebackverzoek uit te voeren

3.3 Met betrekking tot de klacht dat de bank de Mastercardchargebackregeling heeft geschonden merkt de commissie het volgende op. De bank heeft terecht aangevoerd dat de consument geen rechtstreeks beroep kan doen op bepalingen uit de Mastercard Chargeback Guide. Deze bepalingen gelden namelijk niet in de rechtsverhouding tussen de consument en de bank maar in de rechtsverhouding tussen de bank en Mastercard.[3] Dat – zoals de consument heeft gesteld – zij de indruk kreeg dat de bank een chargeback-procedure zou opstarten, verandert dit niet. Maar los van dit alles heeft de bank er nog op gewezen dat de Mastercard Chargeback Guide niet toelaat dat een chargeback wordt uitgevoerd in het geval het om niet ontvangen gokwinsten zou gaan.

---

[2] Zie hiervoor artikel 7: 522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) en artikel 7:533 lid 4 BW. Zie ook Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832 en 2025- 0452, te vinden op www.kifid.nl.

[3] Zie hiervoor Kifid GC 2025-0078, te raadplegen op www.kifid.nl.

Overige argumenten

3.4 Omdat zoals hiervoor is overwogen de bank niet verplicht kan worden een chargeback verzoek op te starten behoeven de overige argumenten door de consument aangevoerde argumenten die overigens door de bank gemotiveerd zijn betwist, geen bespreking meer.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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