

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0300

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,  
T.I. van Bommel-Scheffer, leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

|                 |                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 30 maart 2026                                                                  |
| Klacht van      | De consument                                                                   |
| Tegen           | International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                                 |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                            |
| Bijlage         | Uitleg over de registers                                                       |

### Samenvatting

Registratie persoonsgegevens. ICS heeft de persoonsgegevens van de consument opgenomen in de interne en externe registers, omdat de consument zich volgens ICS schuldig heeft gemaakt aan chargebackfraude en refundfraude. Bij deze vorm van fraude bestelt de fraudeur online producten met de creditcard en vervolgens claimt hij terugbetaling (bij de creditcarduitgever dan wel bij de verkopende partij) met als reden dat hij de bestelde producten niet ontvangen heeft, terwijl de fraudeur de producten in werkelijkheid wél ontvangen heeft. De consument is het niet eens met de registraties. De commissie oordeelt evenwel dat de registraties terecht en proportioneel zijn.

## 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; 4) de dupliek van ICS en 5) de na de hoorzitting gewisselde stukken.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 26 september 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens ICS waren aanwezig: de heer [naam 1] (Sr. Legal Counsel), mevrouw [naam 2] (Jr. Legal Counsel) en de heer [naam 3] (medewerker Investigations).
- 1.3 De consument en ICS 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 had een creditcard bij ICS. Van augustus 2023 tot eind 2024 heeft hij met de creditcard verschillende (online) aankopen gedaan voor een totaalbedrag van € 49.807,44.

Van deze aankopen is in totaal een bedrag van € 46.026,65 teruggestort op de creditcard via ICS dan wel door de betreffende verkoper. Als reden van deze terug stortingen heeft de consument aangegeven dat hij de bestelde producten niet ontvangen had. De meeste terug stortingen waren 'refunds' door de verkopende partijen (in totaal € 41.652,87), de overige terug stortingen waren het gevolg van chargebackverzoeken die de consument bij ICS had ingediend.

- 2.2 Vanwege de grote aantallen chargebackverzoeken van de consument is ICS een onderzoek gestart. In het kader van dit onderzoek heeft ICS gegevens opgevraagd bij de verschillende verkopende partijen die een terugbetaling hadden gedaan op de creditcard. Op basis van dit onderzoek heeft ICS de conclusie getrokken dat de consument valse claims had ingediend bij zowel ICS als de verkopende partijen: de consument heeft vaak om terugbetaling verzocht omdat de bestelde producten niet geleverd zouden zijn. Dit terwijl uit de informatie van de verschillende bezorgdiensten blijkt dat de bestelde producten weldegelijk zijn bezorgd op het adres van de consument. Hierdoor heeft de consument zich volgens ICS schuldig gemaakt aan chargebackfraude en refundfraude.
- 2.3 Vanwege deze verdenking van fraude heeft ICS op 25 februari 2025 de creditcard-overeenkomst opgezegd en de persoonsgegevens van de consument voor acht jaar laten registreren in het Intern Verwijzingsregister (IVR), het Incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR) van ABN AMRO (de groep waartoe ICS behoort). Tevens heeft ICS aangifte van fraude gedaan bij de politie.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument is het niet eens met de registraties. Volgens hem heeft ICS de beschuldigingen van chargebackfraude en refundfraude met de creditcard volstrekt onvoldoende onderbouwd. De consument vordert daarom verwijdering van zijn persoonsgegevens uit de diverse registers. Verder heeft hij door de registraties kosten moeten maken (voor het inschakelen van een advocaat en een psycholoog). Hij vordert daarvoor een schadevergoeding van € 1.958,-.

#### *Het verweer*

- 2.5 ICS voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Over externe registratie van persoonsgegevens in het Incidentenregister en het EVR*

- 3.1 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 banken niet zonder goede reden persoonsgegevens opnemen in deze registers. Er worden dan ook hoge eisen gesteld aan die reden(en).<sup>1</sup> De eisen voor registratie in het Incidentenregister en het EVR zijn opgenomen in het *Protocol Incidenten-waarschuwingssysteem Financiële Instellingen* (PIFI). Bovendien volgt uit een arrest van de Hoge Raad dat voor het registreren van persoonsgegevens op grond van artikel 5.2.1 onder a en b PIFI, vereist is dat de vastgestelde gedragingen een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden schuld aan een strafbaar feit opleveren, in die zin dat de te verwerken strafrechtelijke persoonsgegevens in voldoende mate moeten vaststaan.<sup>2</sup>

*ICS mocht de persoonsgegevens van de consument opnemen in het EVR*

- 3.2 De reden van de registratie is dat de consument zich volgens ICS schuldig heeft gemaakt aan chargebackfraude en refundfraude. Bij deze vorm van fraude bestelt de fraudeur online producten met de creditcard en vervolgens claimt hij terugbetaling (bij ICS dan wel bij de verkopende partij) met als reden dat hij de bestelde producten niet ontvangen heeft, terwijl de fraudeur de producten in werkelijkheid wél ontvangen heeft. In strafrechtelijke zin gaat het bij deze vorm van fraude onder meer om valsheid in geschrift (artikel 225 Wetboek van Strafrecht) – formulieren met onjuiste inhoud – en oplichting (artikel 326 Wetboek van Strafrecht).
- 3.3 De commissie stelt vast dat het dossier verschillende afleverbewijzen bevat voor verschillende – maar niet alle – door de consument bestelde producten. Uit die afleverbewijzen blijkt dat de betreffende producten zijn bezorgd op het adres van de consument. Volgens de consument is dit echter geen bewijs dat hij de producten ontvangen heeft. In dat kader verwijst hij naar een uitspraak van de rechtbank Noord-Holland, waarin de rechtbank heeft overwogen dat uit de enkele track & trace-melding dat het pakket in de brievenbus van de gedaagde was bezorgd, niet volgde dat de goederen feitelijk op het adres van gedaagde zijn bezorgd en in zijn bezit zijn gekomen.<sup>3</sup> De commissie overweegt dat het in die zaak om één enkele track & trace-melding ging, terwijl het in de onderhavige zaak om verschillende afleverbewijzen van verschillende bezorgdiensten gaat. Verder heeft de consument voor een totaalbedrag van € 49.807,44 aan aankopen met zijn creditcard gedaan en is een bedrag van € 46.026,65 teruggestort via ICS dan wel door de verkopende partij (waarbij de bedragen die niet teruggestort zijn, veelal betrekking hebben op hotel- en restaurantbetalingen – en dus niet op online bestelde producten). Dit zou betekenen dat bijna geen enkel door de consument besteld product goed bezorgd is op zijn adres. En hoewel het uiteraard een keer kan voorkomen dat een product niet goed bezorgd wordt, is het zéér onwaarschijnlijk dat vrijwel alle producten die de consument met zijn creditcard besteld heeft, niet goed bezorgd zijn op zijn adres.

---

<sup>1</sup> 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).

<sup>2</sup> Hoge Raad 29 mei 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH4720 (rechtsoverweging 4.4).

<sup>3</sup> Rechtbank Noord-Holland, 25 september 2024, ECLI:NL:RBNHO:2024:9589.

Gelet op die onwaarschijnlijkheid én op basis van de afleverbewijzen in het dossier vindt de commissie het aannemelijk dat in ieder geval de meeste producten correct bij de consument bezorgd zijn.

3.4 Gelet op de vordering van de consument schreeuwt het hierboven onder 3.3 geschetste om een verklaring van de consument. De commissie vindt de door de consument gegeven verklaring echter niet geloofwaardig. De consument heeft namelijk aangegeven dat hij in een nieuwbouwwijk woont en dat er vaker problemen zijn met de bezorging, maar dit roept meteen de vraag op waarom de consument al die tijd producten heeft laten bezorgen op zijn woonadres (en niet bijvoorbeeld voor een pakketpunt heeft gekozen). Ook is het opvallend dat de consument de producten die hij niet ontvangen zou hebben, niet opnieuw besteld heeft. Ter zitting heeft de consument aangevoerd dat hij de niet ontvangen producten wél opnieuw besteld heeft, alleen vaak bij een andere webwinkel en op een latere datum (omdat hij eerst de chargebackprocedure wilde afwachten). De commissie heeft de consument de gelegenheid gegeven om dit met bewijsstukken, zoals facturen en betalingsbewijzen te onderbouwen. De consument heeft vervolgens enkele rekening-afschriften overgelegd waarop afschrijvingen te zien zijn van webwinkels. Uit de rekening-afschriften valt echter niet af te leiden op welke producten die afschrijvingen betrekking hebben. De bijbehorende facturen ontbreken namelijk. De consument heeft hierdoor niet aannemelijk gemaakt dat hij de 'niet ontvangen' producten op een later moment ergens anders opnieuw besteld heeft.

3.5 Gelet op dit alles is de commissie van oordeel dat in voldoende mate is komen vast te staan dat de gedragingen van de consument voldoen aan de hiervoor onder 3.1 genoemde maatstaf. Naar het oordeel van de commissie is hiermee voldaan aan de eerste twee vereisten voor registratie in het EVR (zie artikel 5.2.1 onder a en b van het PIFI).<sup>4</sup>

*De registratie(duur) is niet disproportioneel*

3.6 In artikel 5.2.1 onder c PIFI is bepaald dat het proportionaliteitsbeginsel in acht moet worden genomen. Dat wil zeggen dat het belang van de financiële sector bij de registratie van de persoonsgegevens van de consument in het EVR moet worden afgewogen tegen de nadelige gevolgen daarvan voor de consument. Ook mag de duur van de registratie, die in dit geval acht jaar is, niet disproportioneel zijn.

3.7 De commissie stelt voorop dat het handelen van de consument als ernstig is aan te merken; het plegen van chargebackfraude en refundfraude is immers een ernstig vergrijp.

---

<sup>4</sup> Voor de volledigheid merkt de commissie op dat ook is voldaan aan het vereiste van subsidiariteit. Bij subsidiariteit gaat het erom dat aannemelijk is dat er geen minder zwaar middel is om hetzelfde doel te bereiken. Het doel van de registratie is andere banken te signaleren dat er in het verleden met betrekking tot de consument iets aan de hand is geweest op het gebied van fraude. Dat doel is in dit geval in de ogen van de commissie niet op een andere manier te bereiken dan met een vermelding in het EVR.

ICS heeft weliswaar zelf geen schade geleden als gevolg van de refundfraude, want die schade is geleden door de verkopende partijen die tot een 'refund' zijn overgegaan, maar dat neemt niet weg dat de door ICS uitgegeven creditcard door de consument is gebruikt voor het plegen van deze fraude. De commissie ziet dan ook in dat ICS in het kader van fraudebestrijding en als waarschuwing voor andere financiële instellingen een groot belang heeft bij het opnemen van de gegevens van de consument in de registers.

- 3.8 Daartegenover staat het belang van de consument bij verwijdering van de registratie. Hij heeft aangevoerd dat de registratie hem belemmert in de uitoefening van zijn beroep. Hij is namelijk ethisch hacker en sommige opdrachtgevers (zoals banken en andere financiële instellingen) toetsen op een EVR-registratie; door de registratie loopt hij dus opdrachten mis. Daarnaast ervaart de consument – zo betoogt hij – ook een grote persoonlijke en psychische belasting door de registratie.
- 3.9 De commissie merkt op dat enkel de bij het PIFI aangesloten banken toegang hebben tot het EVR waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen; andere potentiële opdrachtgevers/werkgevers hebben geen toegang tot dit EVR. Dit neemt overigens niet weg dat de commissie begrijpt dat de registratie impact heeft op de consument en dat hij daarvan nadeel kan ondervinden. ICS heeft echter gemotiveerd aangevoerd waarom het belang van de financiële sector zwaarder weegt dan dat van de consument bij het niet-registreren. De registratie zelf is dus niet disproportioneel.
- 3.10 Ook ziet de commissie geen aanleiding om de duur van de registratie te verkorten. Zo heeft de consument geen spijt betuigd of laten blijken dat hij inzicht heeft in zijn laakbare gedrag. Dit alles maakt dat de commissie de registratieduur van acht jaar passend en proportioneel vindt.

*Ook de registratie in het Incidentenregister kan blijven staan*

- 3.11 Gelet op het voorgaande dient ook de registratie in het Incidentenregister te worden gehandhaafd. Het EVR is gekoppeld aan het Incidentenregister (artikel 5.1.1 van het PIFI). Dit brengt mee dat zolang registratie in het EVR terecht en proportioneel is, de gegevens ook in het Incidentenregister blijven staan.

*Datzelfde geldt voor de registratie in de Gebeurtenissenadministratie en het IVR*

- 3.12 Opname van de persoonsgegevens van de consument in het IVR brengt mee dat die gegevens ook in de Gebeurtenissenadministratie zijn opgenomen. De Gebeurtenissenadministratie en het IVR vormen het interne waarschuwingssysteem van ICS en de groep financiële ondernemingen waarvan ICS deel uitmaakt. Hiervóór is vastgesteld dat ICS de persoonsgegevens van de consument in het EVR mocht opnemen omdat sprake is van een zwaardere verdenking dan een redelijk vermoeden als het gaat om fraude. Deze vaststelling is, op grond van artikel 33 lid 2 sub b Uitvoeringswet Algemene verordening gegevensbescherming, voldoende om de registraties en de duur daarvan in de interne registers te handhaven.

#### *Geen grond voor schadevergoeding*

- 3.13 Alle registraties zijn terecht en proportioneel. Er is daarom geen grond voor het toekennen van een schadevergoeding. Dus ook deze vordering zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen 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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Uitleg over de registers waarin de persoonsgegevens van de consument zijn opgenomen**

### **Incidentenregister**

#### **Wat staat er in het Incidentenregister?**

Elke bank die bij het PIFI<sup>5</sup> is aangesloten, houdt een Incidentenregister bij. Wanneer zich een 'incident' voordoet, dan wordt dit incident omschreven in het Incidentenregister van de betreffende bank, 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 bank zelf of de financiële sector als geheel in het geding (kunnen) zijn.

#### **Wie heeft toegang tot het Incidentenregister van ABN AMRO?**

Alleen medewerkers van de afdeling veiligheidszaken van ABN AMRO hebben toegang tot dit register. Toch kan deze registratie een beperkte externe werking hebben, omdat deze informatie onder voorwaarden met andere banken kan worden uitgewisseld.

### **Extern Verwijzingsregister (EVR)**

#### **Wat staat er in het 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).

#### **Wie heeft toegang tot het EVR?**

Alle banken die bij het PIFI zijn aangesloten, hebben toegang tot het EVR. Medewerkers van andere banken kunnen daardoor achterhalen of er over iemand een melding is opgenomen in het Incidentenregister van ABN AMRO. Vervolgens kunnen zij de informatie over het incident opvragen bij ABN AMRO. De uitwisseling van deze informatie verloopt via de afdeling veiligheidszaken van beide banken.

#### **Wat zijn de (mogelijke) gevolgen van de registratie?**

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

---

<sup>5</sup> PIFI staat voor Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Het PIFI is te vinden op: <https://www.nvb.nl/publicaties/protocollen-regelingen-richtlijnen/protocol-incidenten-waarschuwingssysteem-financiele-instellingen-pifi/>.