Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0950

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	21 september 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.

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 heeft met de creditcard van ICS betalingen van in totaal € 900,- uitgevoerd naar zeven verschillende partijen, die volgens haar allemaal onderdeel zijn van Nomaspin, een online casino. Omdat Nomaspin haar tegoed niet wilde uitkeren, heeft de consument voor deze betalingen op 19 januari 2026 zeven chargebackverzoeken ingediend bij ICS. ICS heeft de chargebackverzoeken afgewezen omdat het volgens haar gaat om betalingen op een kansspel-rekening en de consument de betalingen zelf heeft geautoriseerd. ICS heeft het bezwaar van de consument vervolgens ook afgewezen omdat geautoriseerde betalingen op grond van de algemene voorwaarden niet meer geannuleerd kunnen worden. De consument is het niet eens met deze afwijzingen omdat ICS niet is ingegaan op haar argument dat de dienstverlening door Nomaspin onrechtmatig was door het ontbreken van een vergunning van de Kansspelautoriteit. Zij vordert een verklaring voor recht dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden en haar chargebackverzoeken opnieuw moet beoordelen. De commissie oordeelt dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vorderingen van de consument worden afgewezen.

3. De beoordeling

3.1 Volgens de consument heeft ICS de chargebackverzoeken beoordeeld op andere gronden dan de consument heeft aangevoerd. ICS heeft volgens haar geen rekening gehouden met de door de consument aangeleverde informatie over Nomaspin, bestaande uit correspondentie met Nomaspin over de weigering om haar tegoed van € 6.018,- uit te betalen en bewijs dat Nomaspin niet over de vereiste vergunning beschikt. Volgens de consument heeft ICS daarmee geen zorgvuldige, individuele en inhoudelijke beoordeling uitgevoerd.

ICS heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.2 De commissie stelt vast dat ICS niet specifiek is ingegaan op een belangrijk argument van de consument. Maar dat betekent niet zonder meer dat ICS haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden.

De omvang van de zorgplicht van ICS als betaaldienstverlener

3.3 De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaal-opdrachten en het faciliteren van het betalingsverkeer. De zorgplicht van ICS houdt in dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. In dit geval zijn ICS en de consument overeengekomen dat in bepaalde gevallen betalingen kunnen worden betwist en/of terugbetaald. ICS heeft daarvoor een chargebackprocedure ingesteld. Van ICS mag worden verwacht dat zij chargebackverzoeken zorgvuldig en transparant behandelt.

ICS heeft de (on)rechtmatigheid van de dienstverlening van Nomaspin niet expliciet benoemd

3.4 De commissie volgt de consument in haar standpunt dat ICS de afwijzing van de chargeback-verzoeken transparanter had kunnen motiveren. Zowel in de afwijzing van de chargeback-verzoeken als in de reactie op het bezwaar van de consument is ICS namelijk niet ingegaan op de stelling van de consument dat Nomaspin niet over een vergunning beschikt om in Nederland online kansspelen aan te bieden, zodat de dienstverlening illegaal is. Voor de eerste chargeback-verzoeken kan nog worden betwijfeld of ICS deze stelling bij haar motivering had moeten betrekken. De consument had deze – op dat moment niet onderbouwde – stelling uitsluitend vermeld in het opmerkingenveld en niet gekoppeld aan de door haar geselecteerde chargeback-gronden. Maar dat ligt anders bij het door de consument gemaakte bezwaar. In dat bezwaar heeft zij haar standpunt opnieuw naar voren gebracht en bovendien met stukken onderbouwd. Onder die omstandigheden had van ICS mogen worden verwacht dat zij ook op dit punt inhoudelijk zou reageren en zou aangeven waarom dit argument niet succesvol was.

ICS heeft alsnog de door de consument aangevoerde grond beoordeeld

3.5 Maar deze omissie weegt niet zwaar genoeg voor een schending van de zorgplicht. En voor zover die omissie moet worden aangemerkt als een onzorgvuldigheid in de behandeling van de chargebackverzoeken, oordeelt de commissie dat die in deze procedure is hersteld. ICS heeft in deze procedure namelijk alsnog gereageerd op het argument van de consument.

3.6 In deze reactie heeft ICS, zoveel als mogelijk, rekening gehouden met de belangen van de consument. Zij heeft het argument van de consument namelijk alsnog inhoudelijk beoordeeld. Volgens ICS is voor de beoordeling van de onderhavige chargebackverzoeken op basis van de artikelen 16 en 17 van de algemene voorwaarden niet relevant of Nomaspin al dan niet over de vereiste vergunning beschikte. Ook geeft zij aan dat de consument betalingen niet kan betwisten als een acceptant (in dit geval Nomaspin) zijn verplichtingen niet is nagekomen.

Een andere uitkomst van de chargebackverzoeken ligt niet voor de hand

3.7 Hoewel de consument op dit punt geen oordeel van de commissie heeft gevraagd, merkt de commissie ten overvloede op dat zij het standpunt van de bank deelt. Zij ziet geen aanknopingspunt om aan te nemen dat de chargebackverzoeken moeten worden toegewezen. De consument heeft namelijk niet onderbouwd dat aan de voorwaarden voor betwisting of terugbetaling is voldaan. Hierbij is van belang dat partijen het erover eens zijn dat het hier gaat om geautoriseerde betalingen. Voor dergelijke betalingen bieden alleen de artikel 16 (Betalingen en/of geldopnames betwisten) en 17 (Aflever- en internetgarantie) van de algemene voorwaarden van ICS de grondslag voor een betwisting of een terugbetaling. Maar de consument heeft niet toegelicht op welke van de in deze artikelen genoemde grond(en) zij zich beroept. Ook is het de commissie niet gebleken dat deze artikelen de mogelijkheid bieden om een chargebackverzoek in te dienen uitsluitend omdat sprake zou zijn van onrechtmatige dienstverlening of het ontbreken van een vergunning. Bij repliek heeft de consument ook nog aangevoerd dat ICS onvoldoende heeft onderzocht of Nomaspin haar contractuele verplichtingen jegens de consument is nagekomen. In dat geval geldt dat artikel 16.1 van de algemene voorwaarden expliciet bepaalt dat het niet nakomen van verplichtingen door de acceptant (in dit geval Nomaspin door geen gokwinst uit te betalen) geen reden is voor betwisting.

ICS is geen schadevergoeding verschuldigd

3.8 De consument heeft ook een vordering tot schadevergoeding ingesteld van € 900,-, plus de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 27 januari 2026. Volgens de consument zou een inhoudelijke beoordeling door ICS mogelijk tot toewijzing van de chargebackverzoeken hebben geleid. De commissie wijst deze vorderingen af. Er bestaat geen grond voor schadevergoeding omdat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden door de chargebackverzoeken af te wijzen.

Bovendien heeft ICS tijdens deze procedure alsnog een inhoudelijke herbeoordeling uitgevoerd en deze herbeoordeling heeft niet tot een andere uitkomst geleid.

De commissie toetst bedingen op eigen initiatief aan het consumentenrecht

3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 16 en 17 van belang. De commissie moet deze artikelen op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat zij daarmee niet in strijd zijn.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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/. 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