Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0878

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	4 september 2026
Klacht van	De heer [naam 1] (consument 1) en mevrouw [naam 2] (consument 2), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, 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) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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

Aan het begin van hun vakantie, wilden de consumenten de door hen gereserveerde huurauto ophalen. Toen zei de autoverhuurder echter dat er een probleem was met de creditcard van de consumenten. De consumenten hebben toen een contract ondertekend om een huurauto mee te krijgen, en aanvullend € 1.404,89 betaald met hun creditcard van ICS via de betaalautomaat van de autoverhuurder. De consumenten hadden echter al betaald toen zij de auto reserveerden, en dat geld ontvingen zij niet terug van de autoverhuurder. De consumenten betwisten de tweede transactie en vorderen terugbetaling via een chargeback door ICS.
ICS betaalt het bedrag van € 1.404,89 niet terug, omdat er volgens ICS een huurcontract ten grondslag ligt aan de transactie. En omdat de consumenten hun pincode hebben ingevoerd bij de betaling. De commissie is van oordeel dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen en licht dat als volgt toe.

3. De achtergrond van het geschil

De consumenten reserveerden op 18 mei 2025 een huurauto, tegen betaling van € 995,92 met hun creditcard van ICS. Toen zij op 21 augustus 2025 de huurauto wilden ophalen, werd hun verteld dat de auto niet kon worden meegegeven omdat op hun creditcard niet de volledige voornamen stonden, maar alleen initialen. Dat zou een probleem zijn omdat op het legitimatiebewijs wel volledige voornamen stonden. Het verhuurbedrijf zei dat dit opgelost kon worden door een nieuwe auto te huren, met een nieuw contract (hierna: het contract). De consumenten hebben het contract ondertekend en vervolgens € 1.404,89 betaald met hun creditcard.

Later realiseerden de consumenten zich dat zij zijn opgelicht door het autoverhuurbedrijf. Zij zijn overgehaald om het contract te ondertekenen, met de misleidende informatie dat dit een huurcontract was voor een vervangende huurauto. Bij nadere bestudering zagen zij dat er alleen verzekeringen werden afgesloten, terwijl zij bij de oorspronkelijke reservering al betaald hadden voor verzekeringen. De consumenten realiseren zich nu dat de argumenten van het autoverhuurbedrijf om de oorspronkelijke auto niet mee te geven, tegenstrijdig zijn. Als de gegevens op hun creditcard daadwerkelijk niet klopten, had er geen enkele auto meegegeven mogen worden. En als ze wel klopten, had de oorspronkelijke auto gewoon geleverd moeten worden. De consumenten vorderen terugbetaling van € 1.404,89 omdat zij dit bedrag moesten betalen voor de tweede auto, nadat het autoverhuurbedrijf de eerste gereserveerde huurauto ten onrechte had geweigerd te leveren.

4. De beoordeling

Opmerkingen vooraf

4.1 De commissie stelt voorop dat het te betreuren is dat de consumenten zijn opgelicht door het autoverhuurbedrijf. De consumenten hebben nu veel meer betaald voor een huurauto en dit was een valse start van hun vakantie.

4.2 Verder is het relevant om te benoemen dat de klacht, die door de consumenten samen is ingediend, gaat over de creditcard die alleen op naam van consument 1 staat. De financiële dienst waarover de klacht gaat, wordt dus formeel afgenomen door consument 1, en niet door consument 2. Daardoor is alleen de klacht van consument 1 behandelbaar door de commissie. Hierna zal (voor de leesbaarheid) wel worden gesproken over de consumenten gezamenlijk.

Het contract waarop het autoverhuurbedrijf zich beroept

4.3 Inhoudelijk is de commissie van oordeel dat ICS niet gehouden kan worden om het bedrag van de tweede transactie aan de consumenten terug te betalen.

De mogelijkheid om een betaling te betwisten (ook genoemd: een chargeback-verzoek indienen) volgt uit de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson (hierna: de algemene voorwaarden), die van toepassing zijn verklaard op het gebruik van de creditcard door de consumenten. De relevante bepaling is artikel 16 lid 1, dat als volgt luidt:

> *"Artikel 16. Betalingen en/of geldopnames betwisten*
>
> *16.1 Als u het niet eens bent met een betaling en/of een geldopname die op uw Card in rekening gebracht is, kunt u die betwisten. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. U kunt een betaling niet betwisten met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. U kunt een betaling en/of geld- opname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 6."*

4.4 In dit geval is de acceptant het autoverhuurbedrijf. ICS heeft na ontvangst van het chargeback-verzoek van de consumenten, de betwisting ingediend bij de acquirer van de betaling. Dat is de bank van het autoverhuurbedrijf. De acquirer reageerde dat een huurcontract (rental agreement) was gesloten, met ondertekening door de consumenten en dat de diensten (de auto en de extra gesloten verzekeringen) zijn geleverd. Volgens ICS hebben de consumenten hierdoor geen recht op terugbetaling van het bedrag van € 1.404,89.

4.5 De consumenten stellen dat ICS geen genoegen had moeten nemen met het zogenaamde huurcontract, omdat dit geen huurcontract is. Het contract kan volgens de consumenten niet dienen als huurcontract voor de auto die zij in mei 2025 gereserveerd hebben en ook niet voor de auto die in augustus 2025 aan hen verstrekt is. Volgens de consumenten kan het contract ook niet gebruikt worden voor de in het contract genoemde verzekeringen, omdat de verzekeringen gekoppeld zijn aan de auto die zij in mei 2025 gereserveerd hebben, aangezien die reserveringsdatum vermeld is op het contract. De auto die hoort bij de reservering van 18 mei 2025, is volgens de consumenten echter nooit geleverd. Bovendien bevat het contract volgens de consumenten tegenstrijdige informatie, omdat ook het kenteken vermeld is van de auto die zij in augustus 2025 meekregen.

4.6 De commissie is van oordeel dat ICS zich niet hoeft te mengen in deze discussie tussen de consumenten en het autoverhuurbedrijf. Dit betekent dat ICS genoegen mocht nemen met de reactie van de acquirer, namelijk dat er een huurcontract is dat ten grondslag ligt aan de betaling. De bezwaren die de consumenten tegen het contract hebben, hoefde ICS niet allemaal na te gaan. ICS heeft voldoende kunnen vaststellen aangezien er een contract is, met de hand-tekening van de consumenten en het bedrag van de transactie. Uit artikel 16 van de algemene voorwaarden volgt namelijk een onderscheid tussen het ten onrechte in rekening brengen van een bedrag op de creditcard (of de hoogte van dat bedrag) enerzijds en anderzijds een dispuut tussen een consument en een acceptant zoals het autoverhuurbedrijf.

Het recht op terugbetaling op grond van artikel 16 lid 1 van de algemene voorwaarden ziet alleen op de eerstgenoemde situatie dat ten onrechte een bedrag in rekening wordt gebracht op de creditcard en is niet van toepassing op de onderhavige situatie. Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consumenten toestemming hebben gegeven voor de betwiste transactie, door de creditcard en pincode in te voeren voor de transactie van € 1.404,89.[1] Van een recht op terugbetaling omdat zij de betalingstransactie niet hebben toegestaan, is daarom geen sprake.[2] De consumenten klagen over niet- of gebrekkig geleverde diensten door het autoverhuurbedrijf, aangezien het autoverhuurbedrijf weigerde de oorspronkelijk gereserveerde auto te leveren en in plaats daarvan een andere auto aanbood. Die situatie is uitgesloten in artikel 16 lid 1 van de algemene voorwaarden. De consumenten stellen ook dat de verzekeringen die in het contract zijn opgenomen, niet nodig waren omdat zij bij de reservering al betaald hebben voor een volledig verzekerde auto. Het contract bevat echter ook aanvullende diensten zoals voertuig-reiniging en pechhulp. Dat die dekking niet gold voor de auto die de consumenten meekregen, zoals de consumenten stellen, is niet komen vast te staan.

4.7 De consumenten wijzen er verder op dat een betwisting bedoeld is voor een online bestelling die niet geleverd is. Volgens de consumenten is dat aan de orde, omdat de auto die zij in mei 2025 gereserveerd hebben, geannuleerd is. Het staat echter ook vast dat het autoverhuurbedrijf wel een auto geleverd heeft en dat de consumenten daar gebruik van gemaakt hebben. De levering is dus niet volledig geannuleerd, maar hooguit op een andere manier uitgevoerd. De consumenten brengen nog naar voren dat zij tijdens de huurperiode herhaaldelijk werden benaderd om de auto terug te brengen “voor onderhoud”, wat alleen voorkomt bij voertuigen die administratief niet correct zijn uitgegeven. Ook dat is echter een argument over de kwaliteit van de geleverde dienst, en wijst niet op een niet-geleverde dienst.

4.8 De consumenten stellen dat volgens de Visa/Mastercard-richtlijnen een huurcontract het enige document is dat als bewijs van levering kan dienen bij autohuur. De consumenten hebben die stelling echter niet onderbouwd. Bovendien zijn de Visa/Mastercard-richtlijnen niet van toepassing op de verhouding tussen de consumenten en ICS. De consumenten kunnen daar daarom geen beroep op doen.[3]

Misleiding

4.9 Vast staat dat de consumenten misleid zijn door het autoverhuurbedrijf om het contract te ondertekenen en de betaling van € 1.404,89 te verrichten. ICS weerspreekt dit niet, maar onderschrijft juist dat autoverhuurbedrijven dergelijke praktijken helaas vaker gebruiken.

---

[1] De consumenten stellen wel dat zij de transactie onder misleiding hebben uitgevoerd, zie daarover overweging 4.9.
[2] Zie artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek.
[3] Zie bijvoorbeeld uitspraak GC Kifid 2026-0583, te vinden op www.kifid.nl.

Dat de consumenten misleid zijn, maakt echter ook niet dat ICS de consumenten moet vergoeden. Ook dat is een kwestie tussen de consumenten en het autoverhuurbedrijf.[4]

Algemene voorwaarden

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

5. De beslissing

De commissie verklaart de klacht van consument 2 niet-behandelbaar en wijst voor het overige de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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

[4] Zie voor een vergelijkbaar oordeel uitspraak GC Kifid 2023-0901, te vinden op www.kifid.nl.