Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0743

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	30 juli 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

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

De consument heeft met zijn bij ICS aangehouden creditcard een aantal transacties verricht naar diverse payment providers om met dat geld te gokken bij een zonder vergunning van de Kansspelautoriteit opererend online casino. De consument stelt dat hij is opgelicht door het online casino omdat dat casino zijn – naar eigen zeggen – betaalde winst niet uitbetaalt. Hij vordert dat ICS hem schadeloos stelt. De consument vindt dat ICS zijn chargebackverzoek voor het totale bedrag dat hij bij het online casino heeft ingelegd op onterechte gronden heeft afgewezen. De commissie is van oordeel dat de creditcardtransacties – zoals contractueel is bepaald – niet kunnen worden betwist. Dit betekent dat ICS op terechte gronden het chargebackverzoek heeft afgewezen. ICS is ook niet op andere gronden verplicht de consument schadeloos te stellen. Dat ICS als betaaldienstverlener haar tegenover de consument in acht te nemen zorgplicht zou hebben geschonden, is niet komen vast te staan.

3. De beoordeling

Chargebackverzoek is op terechte gronden afgewezen

3.1 De klacht van de consument is gericht op een niet- of gebrekkig geleverde dienst door het online casino, namelijk het niet uitbetalen van winst die hij zou hebben behaald. Vanwege deze reden heeft de consument bij ICS een chargebackverzoek ingediend.

3.2 De commissie is van oordeel dat ICS op terechte gronden het chargebackverzoek van de consument heeft afgewezen. In de op de creditcardovereenkomst toepasselijke Algemene Card-voorwaarden ICS versie januari 2025 staat namelijk dat een betaling niet kan worden betwist als er sprake is van een dispuut tussen de consument en een Acceptant, in dit geval het online casino. Het verwijt van de consument aan het adres van het online casino is een kwestie tussen die partijen, ICS staat daarbuiten. Dat het hier zou gaan om een onvergunde gok-aanbieder, maakt dit niet anders.[1] Dit betekent dat ICS op deze grond niet verplicht is de consument schadeloos te stellen.

ICS heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.3 De consument stelt hiernaast dat ICS hem schadeloos moet stellen omdat zij haar tegenover hem in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden. De consument voert hiervoor aan dat het online casino zonder vergunning van de Kansspelautoriteit opereert wat verboden is en dat ICS door de transacties uit te voeren, het illegale circuit in stand houdt. De commissie oordeelt dat van een zorgplichtschending niets is gebleken en dat ICS ook niet op deze grond verplicht is de consument schadeloos te stellen. De commissie licht dit toe als volgt.

3.4 Op ICS rust een bijzondere zorgplicht wat kort gezegd inhoudt dat ICS rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van ICS worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat ICS, als betaal-dienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[3] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

3.5 Op grond van hetgeen hiervoor is overwogen kan van ICS in het kader van haar bijzondere zorgplicht verwacht worden dat zij tot onderzoek overgaat als zij weet heeft van het ongebruikelijk betalingsverkeer en ook van het daaraan verbonden gevaar.[4]

---

[1] Zie bijv. GC Kifid nrs. 2026-0409.
[2] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[3] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.
[4] Zie hiervoor ook Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (Ponzi-zwendel).

Het criterium dat hierbij geldt, is of ICS daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van het ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar.[5] Dit betekent dat bepalend is wat ICS daadwerkelijk wist ('subjectieve kennis') en niet wat zij behoorde te weten ('objectieve kennis').

3.6 Dat ICS dergelijk gevaarsbewustzijn had is voor de commissie niet komen vast te staan. De commissie kan ook niet vaststellen dat ICS wetenschap had van ongebruikelijk betalingsverkeer. Het staat namelijk niet vast dat ICS wist dat de uiteindelijke betalingen zijn gedaan naar het account van de consument bij een online casino zonder Nederlandse kansspelvergunning.[6] Het totaalbedrag dat ten laste is gebracht van de creditcard werd namelijk door diverse payment providers overgemaakt naar het account van de consument bij het online casino. Hierbij komt ook dat ICS niet verplicht is om onderzoek te doen naar de begunstigde(n) van de desbetreffende transacties. Dit is aan de consument. Het is de consument zelf die verantwoordelijk is om onderzoek te doen naar de partij met wie hij zaken doet.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is het beding artikel 16 van de Algemene Card-voorwaarden ICS, versie januari 2025 van belang. De commissie moet dit beding op eigen initiatief toetsen aan het consumentenrecht en oordeelt dat het daarmee niet in strijd is.

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/.

[5] Zie GC Kifid nr. 2019-759, overweging 4.3.
[6] Zie GC Kifid nrs. 2026-0460 en 2026-0490.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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