Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0398

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

Datum uitspraak	28 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, 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 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer mr. B. Veen, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 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 houdt een creditcard aan bij ICS. Zij heeft met haar creditcard een hotel-reservering betaald en deze circa 78 uur vóór aankomst geannuleerd. Zij stelt dat zij daarmee tijdig heeft geannuleerd op grond van de annuleringsvoorwaarden en dat de aanbieder de betaalde kosten daarom had moeten terugbetalen. Nadat de aanbieder dit heeft geweigerd, heeft de consument bij ICS een chargebackverzoek ingediend. ICS heeft dit verzoek afgewezen. De commissie oordeelt dat het geschil over de vraag of de consument recht heeft op kosteloze annulering een contractueel geschil is tussen de consument en de aanbieder van de accommodatie. ICS is daarbij geen partij en hoeft dit geschil niet inhoudelijk te beoordelen. Op grond van de toepasselijke voorwaarden mocht ICS het chargebackverzoek afwijzen.

3. De beoordeling

ICS mocht het chargebackverzoek van de consument afwijzen

3.1 De consument heeft via een online platform een hotelreservering gemaakt voor een verblijf met incheckdatum 19 juli 2025. Zij heeft deze reservering op 16 juli 2025 om 09:00 uur geannuleerd, ongeveer 78 uur vóór het geplande incheckmoment. De consument stelt dat zij daarmee tijdig heeft geannuleerd op grond van de toepasselijke annuleringsvoorwaarden ("free cancellation until 3 days before arrival") en dat de in rekening gebrachte kosten daarom ten onrechte niet zijn terugbetaald. Nadat de aanbieder van de accommodatie terugbetaling heeft geweigerd, heeft de consument bij ICS een chargebackverzoek ingediend. ICS heeft dit verzoek afgewezen.

Van belang zijn de algemene voorwaarden van ICS

3.2 Op de rechtsverhouding tussen de consument en ICS zijn de Algemene Cardvoorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson (versie 2023), hierna: de voorwaarden, van toepassing. In artikel 16 van deze voorwaarden[1] staat:

"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.*
> *6.2 Als u een betaling en/of geldopname binnen 14 dagen na de datum van het rekeningoverzicht betwist en u licht dit voldoende toe en levert voldoende bewijzen aan, dan wordt het betwiste bedrag direct in mindering gebracht op het openstaande saldo. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening op uw Card. Het bedrag wordt niet in mindering gebracht op het openstaande saldo als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft.*

[1] Voor de beoordeling van de klacht is artikel 16.1 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

16.3 Uitzondering op artikel 16.1 en artikel 16.2 is de volgende betwisting:
(a) Op het moment dat u instemde met de betaling was het precieze bedrag van de betaling niet bekend (hiermee wordt niet de Wisselkoers bedoeld); en
(b) Het bedrag van de betaling is hoger dan u had kunnen verwachten, bijvoorbeeld op grond van eerdere vergelijkbare uitgaven.
Een betwisting op deze gronden moet u uiterlijk binnen 8 weken na de datum waarop het bedrag geboekt is indienen. Als de betwisting terecht is, betalen wij het bedrag binnen 10 werkdagen aan u terug.
16.4 Als wij om meer informatie of documentatie vragen, moet u dit uiterlijk binnen 10 dagen aan ons geven.
16.5 Als u één van uw verplichtingen uit dit artikel niet nakomt, nemen wij de betwisting niet (verder) in behandeling.
16.6 Na 13 maanden kunt u een bedrag niet meer betwisten. Wij mogen na deze termijn nog wel (reken)fouten herstellen."

3.3 Uit artikel 16 lid 1 van deze bepaling volgt dat ICS niet gehouden is om een chargeback-verzoek te accepteren dat de kaarthouder doet omdat hij een geschil heeft met de acceptant (in dit geval het hotel) over de nakoming van hun onderlinge overeenkomst (in dit geval: de afspraak dat de consument mag annuleren en dan recht heeft op terugbetaling door het hotel).

3.4 ICS heeft toegelicht dat zij naar aanleiding van het chargebackverzoek tweemaal contact heeft opgenomen met de acceptant met het verzoek om de chargeback te honoreren. En dat de acceptant beide verzoeken gemotiveerd heeft afgewezen, onder verwijzing naar de stelling dat de annulering niet tijdig heeft plaatsgevonden om in aanmerking te komen voor kosteloze annulering. Daarmee heeft ICS het chargebackverzoek van de consument in behandeling genomen en beoordeeld. Gelet op de hiervoor besproken beperking van de verplichting van ICS om een chargebackverzoek in behandeling te nemen die voortvloeit uit artikel 16.1 van de algemene voorwaarden, mocht ICS zich vervolgens op het standpunt blijven stellen dat zij geen chargeback hoefde uit te voeren.

ICS mag rente in rekening brengen over het betwiste bedrag

3.5 Ten aanzien van de door de consument gevorderde rente over het betwiste bedrag overweegt de commissie dat uit de overeenkomst tussen partijen volgt dat het open-staande saldo op de creditcard verschuldigd blijft zolang dit niet is voldaan. Nu de charge-back van de consument niet slaagt, is ICS gerechtigd om over het openstaande saldo rente in rekening te brengen overeenkomstig de contractuele voorwaarden.

ICS mag wijzen op de gevolgen van een eventuele BKR-registratie

3.6 De consument heeft aangevoerd dat ICS ten onrechte heeft gewezen op een mogelijke registratie bij het Bureau Kredietregistratie (BKR).

Hierover overweegt de commissie dat ICS op grond van de op haar rustende wettelijke verplichtingen gehouden kan zijn om betalingsachterstanden te registreren in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) van het BKR. Het is daarom terecht en getuigt van zorgvuldigheid dat ICS daarop heeft gewezen. ICS heeft dus niet onrechtmatig gehandeld door de consument op deze mogelijkheid te wijzen.

Overige vorderingen

3.7 De overige vorderingen van de consument, waaronder het verzoek om interne processen van ICS te herzien, komen evenmin voor toewijzing in aanmerking. Het is niet aan de commissie om algemene aanwijzingen te geven over de inrichting van dit interne proces van ICS, nog daargelaten dat niet is gebleken van een tekortkoming die een dergelijke maatregel zou rechtvaardigen.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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