

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0916

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	11 september 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; 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

In de periode van 19 mei 2025 tot en met 10 augustus 2025 heeft de consument met zijn creditcard 45 betalingen gedaan voor deelname aan online kansspelen. Hierdoor is hij € 11.314,- kwijtgeraakt. De consument vindt dat ICS dit bedrag aan hem moet terugbetalen op grond van de Visa- en Mastercard-regels. Door zijn verzoeken om het geld terug te betalen af te wijzen, handelt ICS volgens hem in strijd met haar zorgplicht. Hij vordert terugbetaling van het volledige bedrag met rente. De commissie oordeelt dat ICS de betalingen niet hoeft terug te draaien en de bedragen niet hoeft te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

De Visa- en Mastercard-regels zijn niet van toepassing

- 3.1 Ter onderbouwing van zijn vordering, voert de consument aan dat de betalingen bedoeld voor de deelname aan online kansspelen zijn verwerkt via derde partijen met misleidende *Merchant Category Codes* (MCC).

Een MCC beschrijft de dienst of het type goederen dat een bedrijf aanbiedt. De consument stelt daarbij het volgende. Met beschrijvingen als *Book Stores of Schools and Education* werd verborgen dat het ging om online kansspelen. Dit is in strijd met Visa en Mastercard-regels en een grond voor een chargeback. ICS is op grond van die regels verplicht om de chargeback-procedure uit te voeren om zijn geld terug te halen en deze misleidende beschrijvingen te onderzoeken. Door dit niet te doen handelt ICS in strijd met haar zorgplicht.

- 3.2 De commissie gaat niet mee in deze stellingen van de consument, omdat hij geen beroep kan doen op de Visa- en Mastercard-regels waar hij naar verwijst. Volgens vaste lijn van de commissie gelden deze regels namelijk alleen tussen de uitgever van de creditcard en de betaaldienstverlener (in dit geval ICS). De regels zijn niet van toepassing in de relatie tussen de consument en ICS.¹

De consument kan geen beroep doen op de aflevergarantie

- 3.3 Op basis van de bepalingen die wel van toepassing zijn in de relatie tussen de consument en ICS, heeft de consument geen recht op terugbetaling. Volgens deze bepalingen betaalt ICS onder voorwaarden het aankoopbedrag terug voor een product dat niet is geleverd. Dit staat in artikel 17.1 van de algemene voorwaarden:

“Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd, betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende voorwaarden is voldaan. (...)”

- 3.4 De consument heeft bij ICS een verzoek tot terugbetaling ingediend met als reden dat de goederen of diensten niet zijn geleverd. ICS heeft dit verzoek terecht afgewezen, omdat geen sprake is van een niet geleverde dienst. De consument heeft de betalingen tenslotte op zijn account bij de kanspelaanbieder ontvangen en met de daarop betaalde bedragen kunnen deelnemen aan kansspelen. Dat ICS een fout heeft gemaakt door zijn verzoek eerst af te wijzen op de grond dat het ging om betalingen naar een beleggingsaccount, maakt niet dat de consument toch een recht op terugbetaling heeft.

ICS is geen partij bij de kansspelovereenkomst

- 3.5 De consument voert verder aan dat de kanspelaanbieder geen vergunning heeft van de Kansspelautoriteit. Volgens hem is de overeenkomst die hij met de aanbieder had daarom nietig en zijn de betalingen die hij heeft gedaan onverschuldigd betaald. Daarnaast voert hij aan dat hij de aanbieder meermaals heeft gevraagd om zijn account te sluiten vanwege zijn gokverslaving en zijn registratie in het Centraal register uitsluiting kansspelen.

¹ Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2026-0583, 2026-0356, 2022-0554, 2022-0498.

- 3.6 De commissie wijst deze argumenten af, omdat de argumenten gaan over aanspraken die de consument zou kunnen hebben tegenover de kansspelaanbieder. Maar ICS is geen partij bij de kansspelovereenkomst tussen de consument en de kansspelaanbieder. Als de kansspelovereenkomst nietig zou zijn of de kansspelaanbieder een andere verplichting zou hebben geschonden tegenover de consument, leidt dat daarom niet tot een terugbetalingsverplichting voor ICS. Bovendien heeft de Hoge Raad inmiddels geoordeeld dat kansspelovereenkomsten met een aanbieder zonder vergunning niet nietig zijn.²

Conclusie

- 3.7 De conclusie is dat ICS het geld dat de consument heeft overgemaakt voor online kansspelen niet aan hem hoeft terug te betalen of te vergoeden.

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/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

² Hoge Raad 3 juli 2026, ECLI:NL:HR:2026:1159.