Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0049

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R. van Oosterhout, secretaris)

Datum uitspraak	16 januari 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Toegestane betalingstransacties. Phishing. De consument is misleid bij het geven van zijn instemming voor een creditcard-transactie. De consument kreeg een SMS met een link om € 1,20 over te maken voor administratiekosten aan een bezorgdienst. De consument heeft deze betaling goedgekeurd in de ANWB Creditcard app, maar in werkelijkheid bleek het om een overboeking van € 1.162,51 te gaan. De commissie is van oordeel dat het in dit geval gaat om een toegestane betalingstransactie in juridische zin. Ook is niet gebleken dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden. Er is geen verplichting voor ICS om de schade te vergoeden. De vordering van de consument wordt 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt bij ICS een zogeheten ANWB-creditcard aan. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Card-voorwaarden ANWB versie januari 2025 van toepassing (hierna: AV). Voor het verrichten van transacties maakt de consument gebruik van de ANWB Creditcard app.

2.2 Op 29 mei 2025 heeft de consument een bericht ontvangen die zogenaamd van [naam bezorgdienst] (hierna: de bezorgdienst) afkomstig was. In het bericht stond een link om het adres van de consument door te geven. De consument heeft vervolgens op de link geklikt en zijn gegevens ingevuld, hiervoor zouden € 1,20 servicekosten betaald moeten worden. De consument veronderstelde een betaling te doen van € 1,20 aan de bezorgdienst en hij heeft deze transactie bevestigd in de ANWB Creditcard app. In het betaalscherm werd aan de consument een bedrag getoond van 20.939.175,- IDR (Indonesische roepia). Nadat de consument de betaling in zijn ANWB Creditcard app had goedgekeurd, ontdekte hij dat er € 1.162,51 was afgeschreven van zijn creditcard. De consument heeft daarna meteen contact opgenomen met de noodlijn van ICS. Hierna heeft de consument op 2 juni 2025 een betwisting ingediend bij de chargeback afdeling van ICS.

2.3 Op 9 juli 2025 heeft ICS per e-mail aan de consument geschreven dat zij de transactie heeft onderzocht. Op basis van dat onderzoek heeft ICS besloten het bedrag niet aan de consument te vergoeden.

2.4 Op 21 juli 2025 heeft de consument bezwaar gemaakt bij ICS over deze afwijzing. Op 30 juli 2025 heeft ICS dit bezwaar definitief afgewezen, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert van ICS vergoeding van zijn schade van € 1.162,51, dan wel dat ICS een passende compensatie aan hem betaalt. Hiervoor voert de consument het volgende aan.

2.6 De consument heeft geen instemming gegeven voor de betalingstransactie, maar hij is misleid via phishing. De consument was in de veronderstelling dat hij € 1,20 betaalde aan de bezorgdienst om zijn adres te bevestigen. Het daadwerkelijk afgeschreven bedrag van € 1.162,51 is op geen moment getoond vóór de goedkeuring. In het betaalscherm werd alleen het bedrag van 20.939.175,- IDR getoond, wat de consument in een moment van stress niet heeft herkend en toen heeft hij deze betaling goedgekeurd.

2.7 Daarnaast heeft ICS niet aan haar zorgplicht voldaan. ICS heeft geen extra controles op de betalingstransactie uitgevoerd. Volgens de consument had ICS deze transactie, als betaaldiensterverlener met fraudedetectieprocessen moeten onderzoeken. Het gaat namelijk om een buitenlands rekeningnummer, een ongebruikelijk hoog bedrag en de begunstigde partij is online niet te traceren.

2.8 Als laatste stelt de consument dat ICS zijn klacht niet goed heeft afgehandeld. Hij heeft meteen contact opgenomen met de noodlijn van ICS toen hij de betalingstransactie had uitgevoerd. In een telefoongesprek met de klantenservice van ICS is de consument verwezen naar de chargeback afdeling en werd hij geïnformeerd dat hij een betwistingsformulier moest invullen.

Zijn klacht had behandeld moeten worden als een betaling zonder levering. ICS heeft zijn klacht niet inhoudelijk behandeld, maar afgewezen met als reden hij met de betalingstransactie heeft ingestemd. De behandeling van zijn betwisting heeft erg lang geduurd, namelijk acht weken. Mede daardoor heeft de consument zijn schade niet ergens anders vergoed kunnen krijgen, zoals bij de bezorgdienst, Visa of zijn verzekeraar.

Het verweer

2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS verplicht is om de schade van de consument te vergoeden, dan wel een passende compensatie moet aanbieden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat als volgt toe.

Het gaat om een toegestane betalingstransactie

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Er is sprake van een toegestane betalingstransactie als de betaalopdracht met instemming van de consument is verricht (artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). De instemming met een betaalopdracht wordt verleend via de overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit een niet-toegestane betalingstransactie komen op grond van artikel 7:528 lid 1 BW voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is van fraude, dan wel het opzettelijk of met grove nalatigheid niet naleven van de voor het gebruikte betaalinstrument overeengekomen voorwaarden (artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524 lid 1 aanhef en sub a BW).

3.4 Het staat niet ter discussie dat de consument zelf met de ANWB Creditcard app de transactie heeft goedgekeurd, ook al was hij in de veronderstelling dat het om een ander bedrag ging dan hij beoogde. Daarmee staat in juridische zin vast dat het gaat om een zogeheten toegestane betalingstransactie. In het geval van een toegestane betalingstransactie bestaat geen wettelijke verplichting voor ICS tot vergoeding van de schade.[1]

[1] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2025-0452 en 2025-0503, te vinden op www.kifid.nl.

Er is geen sprake van een schending van de zorgplicht

3.5 De commissie stelt voorop dat er op ICS op grond van de contractuele relatie ten aanzien van de consument een zorgplicht rust. De op ICS rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[2] Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Van ICS kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude.

3.6 Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van ICS wel kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar ICS daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[3] Het criterium dat hierbij geldt, is of ICS daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.7 De commissie is van oordeel dat in dit geval niet is gebleken dat ICS ten tijde van de door de consument verrichte betalingstransactie 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten en het daaraan verbonden gevaar. Zo is niet gebleken dat ICS wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer in een buitenlandse valuta en het daaraan verbonden gevaar. Het is de verantwoordelijkheid van de consument om voor de goedkeuring van de betalingstransactie onderzoek te doen. Gezien het voorgaande kon in dit geval van ICS dan ook niet worden verwacht dat zij de betaling blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde. Dit betekent dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden.

3.8 De consument voert verder nog aan dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden, omdat zijn klacht niet juiste is behandeld en de behandeling van zijn klacht te lang heeft geduurd. ICS erkent dat er fouten zijn gemaakt in de behandeling van zijn klacht, maar stelt dat dit niet tot gevolg heeft dat de vordering van de consument moet worden toegewezen. Aangezien de schade niet is ontstaan door het handelen van ICS en niet had kunnen worden voorkomen door ICS leiden deze klachtonderdelen niet tot een toewijzing. Hierdoor komt de commissie niet toe aan de inhoudelijke beoordeling van deze klachtonderdelen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2025-0650, 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en HR 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

2. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.

3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 524

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*

> ***a.*** *gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*
> ***b.*** *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*

2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*

3. *De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.*

Artikel 528

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.*

2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden. De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.

4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.

6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 529

1. De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld.

Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

5. Indien de betaaldienstverlener nalaat om overeenkomstig artikel 525, eerste lid, onder c, passende middelen beschikbaar te stellen waarmee te allen tijde een kennisgeving als bedoeld in artikel 524, eerste lid, onder b, kan worden gedaan, is de betaler niet aansprakelijk voor de financiële gevolgen die uit het gebruik van dat betaalinstrument voortvloeien, tenzij hij frauduleus heeft gehandeld.