

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0058**

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

|                 |                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 23 januari 2025                                                                |
| Klacht van      | De consument                                                                   |
| Tegen           | International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS |
| Aard uitspraak  | Bindend advies                                                                 |
| Uitkomst        | Vordering afgewezen                                                            |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving                                   |

### **Samenvatting**

Niet-toegestane betalingstransactie. De consument is slachtoffer geworden van oplichting en stelt dat de bank zijn schade dient te vergoeden. De bank heeft dit betwist en stelt dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, doordat door zijn toedoen zijn creditcardgegevens en de aan hem verzonden verificatiecodes in handen van de oplichters moeten zijn terechtgekomen. De consument betwist de verificatiecodes aan de oplichters te hebben doorgegeven. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument op dit punt echter niet voldaan aan zijn verzwaarde stelplicht. Dit betekent dat de consument naar het oordeel van de commissie – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW en dat de vordering 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 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S. Schouten.
- 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. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument houdt een creditcard aan bij ICS. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van maart 2022 van toepassing (hierna: de algemene voorwaarden). Deze bepalen onder meer het volgende:

*"5.4 (...) Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscode of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.(...)"*

- 2.2 Op 30 maart 2024 ontving de consument een sms-bericht, zogenaamd afkomstig van UPS. Hierin stond dat de consument openstaande douanekosten van € 2,99 diende te voldoen. Hij heeft op de betaallink in het bericht geklikt en zijn creditcardnummer, de vervaldatum, de CVC-code en zijn adresgegevens doorgegeven.
- 2.3 Deze gegevens zijn daarna gebruikt om de ICS-app te installeren. Daarbij zijn tevens twee verificatiecodes ingevuld, die waren verzonden naar het e-mailadres en het telefoonnummer van de consument. Via de app is vervolgens een betaling goedgekeurd ten bedrage van € 2.814,98.

#### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 2.815,-, te vermeerderen met de wettelijke rente.
- 2.5 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij heeft de transactie niet zelf uitgevoerd en heeft ook de app niet zelf geïnstalleerd of de verificatiecodes gedeeld met de oplichter. De oplichter moet het sms-bericht met de verificatiecode middels phishing hebben weten te onderscheppen. Aangezien de consument de verificatiecodes niet zelf heeft gedeeld met de oplichter, is van grove nalatigheid geen sprake. De consument is verder van mening dat ICS onvoldoende veiligheidsmaatregelen heeft genomen om fraude via de app te voorkomen.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Ter beoordeling staat of ICS gehouden is de schade die de consument als gevolg van de oplichting heeft geleden te vergoeden. De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De consument kan ICS daarvoor echter niet aansprakelijk stellen. Daarbij is het volgende van belang.

#### *Toegestane of niet-toegestane betalingstransactie?*

- 3.2 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de bank verplicht een betalingsopdracht uit te voeren.

De betaaltransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

- 3.3 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalings-transactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met ICS afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat de betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.<sup>1</sup>
- 3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet ICS in geval van een niet-toegestane betalings-transactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transactie terugbetalen. Echter, indien de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen draagt hij zelf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien (artikel 7:529 lid 1 BW). In gevallen waarin de consument zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen, kan de in het eerste lid van artikel 7:529 bedoelde aansprakelijkheid echter worden beperkt (7:529 lid 2 BW).
- 3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om een niet-toegestane betalings-transactie. Dit betekent dat ICS in beginsel gehouden is de schade te vergoeden, tenzij de consument frauduleus, opzettelijk of grof nalatig in bovengenoemde zin heeft gehandeld. Hoewel het in beginsel aan ICS is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat bijvoorbeeld sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.<sup>2</sup> Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de oplichters de verificatiecodes konden bemachtigen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat van de consument kan worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat de aan hem persoonlijk verstrekte verificatiecodes bij de oplichter zijn terechtgekomen. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.<sup>3</sup> Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

---

<sup>1</sup> Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2.

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 2024-0693.

<sup>3</sup> GC Kifid nr. 2015-322 en 2022-0604.

### *Heeft de consument grof nalatig gehandeld?*

- 3.6 De consument voert aan dat de via sms verstuurde verificatiecode moet zijn onderschept door de oplichter. Hij geeft aan dat dit mogelijk is zonder enig handelen van zijn kant. ICS heeft dit betwist. De consument heeft zijn standpunt onderbouwd door enkele links naar websites mee te sturen, waaruit zou blijken dat zonder enige handeling van de consument sms-berichten kunnen worden onderschept. Naar het oordeel van de commissie blijkt dit niet uit de tekst op de doorgestuurde websites. Daar worden verschillende mogelijkheden genoemd waarop een sms-bericht kan worden onderschept, maar de consument heeft niet toegelicht op welke wijze het bericht in dit geval zou zijn onderschept. Het enkel toezenden van links naar enkele websites – zonder toe te lichten wat er in dit geval zou zijn gebeurd – is onvoldoende om aan te nemen dat het sms-bericht zonder enig handelen van de consument is onderschept. Temeer nu uit de tekst op de websites ook niet blijkt dat dit zonder meer mogelijk is.
- 3.7 Daarbij komt dat er ook een verificatiecode per e-mail is verzonden, die ook in handen is gekomen van de oplichter. De consument heeft niet gesteld dat deze ook zou zijn onderschept en heeft overigens ook geen verklaring gegeven voor hoe deze in handen is gekomen van de oplichter.
- 3.8 Dat de consument geen telefonisch of sms-contact heeft gehad met de oplichters kan niet tot de conclusie leiden dat de consument de verificatiecodes dan niet kan hebben doorgegeven. De consument stelt immers zelf dat hij zijn creditcardgegevens op een website heeft ingevuld. Het is goed mogelijk dat de verificatiecodes op dezelfde wijze door de oplichter zijn verkregen.
- 3.9 Gezien het voorgaande heeft de consument onvoldoende onderbouwd hoe de verificatiecodes in handen van de oplichter kunnen zijn terechtgekomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument hiermee niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Dit leidt tot de conclusie dat het niet anders kan zijn dan dat de consument met grove nalatigheid zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen, waardoor hij de oplichter in staat heeft gesteld de app te installeren en de betaling uit te voeren. Gelet daarop dienen alle verliezen die uit de betalingstransactie voortvloeien voor zijn eigen rekening te blijven. De commissie ziet geen reden op grond van artikel 7:529 lid 2 BW tot een andere verdeling van deze verliezen te komen.

### *Monitoringsplicht*

- 3.10 De consument stelt verder nog dat ICS de transactie had moeten tegenhouden. Daarvoor geldt het volgende. Op ICS rust geen algemene monitoringsplicht. Op ICS rust wel een zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.

Volgens de vaste lijn van de commissie mag van ICS worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspanst om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.<sup>4</sup> Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat ICS gehouden is om in het algemeen betalings-transacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan de bank zich daadwerkelijk bewust was.<sup>5</sup>

- 3.11 In het onderhavige geval is gesteld noch gebleken dat ICS wist dat de consument werd opgelicht. Dat een andere – latere – transactie kennelijk als frauduleus is gedetecteerd, maakt nog niet dat ICS dan wist dat de onderhavige transactie ook frauduleus was.

*Heeft ICS voldoende veiligheidsmaatregelen genomen?*

- 3.12 Voor zover de consument nog stelt dat ICS onvoldoende veiligheidsmaatregelen heeft genomen om oplichting via de app te voorkomen geldt het volgende. ICS heeft toegelicht dat voor het installeren van de app de creditcardgegevens, de postcode en het huisnummer van het woonadres en twee afzonderlijk naar het telefoonnummer en het e-mailadres van de klant verzonden verificatiecodes moeten worden ingevuld. Naar het oordeel van de commissie heeft ICS hiermee voldoende veiligheidsmaatregelen genomen om te voorkomen dat onbevoegde derden de app kunnen installeren. Dat ICS de authenticatie ook op een andere manier zou kunnen uitvoeren, maakt op zichzelf nog niet dat zij is tekortgeschoten door de authenticatie op deze wijze in te richten. Het is op zichzelf genomen juist dat ICS de identiteit van haar klanten (op grond van de Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme (Wwft)) dient te controleren, maar dit geldt voor het aanvragen van de creditcard, niet voor het installeren van de daarbij behorende app. Dat ICS geen kopie van een identiteitsbewijs heeft opgevraagd voor het installeren van de app, kan haar dan ook niet worden verweten.

*Heeft ICS voldoende gedaan om het geld terug te halen?*

- 3.13 Voor zover de consument ICS nog verwijt dat zij het geld niet heeft teruggehaald bij de oplichter geldt het volgende. ICS heeft onbetwist gesteld dat zij een verzoek tot terugbetaling bij de uiteindelijke begunstigde heeft gedaan. Hierop is volgens ICS nooit een reactie ontvangen. Meer kan van ICS naar het oordeel van de commissie niet worden verwacht. ICS mag uitgevoerde betalingen niet eigenmachtig corrigeren door geld af te boeken van de rekening van de begunstigten, zodat ICS de uitgevoerde betalingen niet zelf had kunnen storneren van de rekening van de begunstigde.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup> Zie Geschillencommissie Kifid 2016-602.

<sup>5</sup> Zie Hoge raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

<sup>6</sup> Gerechtshof 's-Hertogenbosch 19 juni 2016 ECLI:NL:GHSHE:2012:BW9175.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.14 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5.4 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

#### *Conclusie*

- 3.15 Gezien het voorgaande is ICS niet tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen en dient de consument alle verliezen die uit de betalingstransactie voortvloeien zelf te dragen. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

## **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-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek (BW)**

#### **Artikel 7:522 BW**

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. (...)

#### **Artikel 7:524 BW**

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. (...)
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. (...)

#### **Artikel 7:528 BW**

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. (...)

#### **Artikel 7:529 BW**

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. (...)