Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0712

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

Datum uitspraak	9 september 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Beleggingsfraude. De consument is opgelicht door derden, die haar ertoe hebben bewogen om zogenaamd te gaan beleggen in crypto's. De consument vordert o.a. vergoeding van de als gevolg hiervan geleden schade. De commissie is van oordeel dat in juridische zin sprake is van toegestane betalingstransacties. Verder is van belang dat ICS hierbij uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en niet gehouden was om de betalingstransacties van de consument nader te onderzoeken. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de commissie dan ook dat ICS niet aansprakelijk is voor de schade die de consument heeft geleden als gevolg van de fraude. De vorderingen van de consument worden 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 de heer mr. R.R. de Vor, 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een ANWB Visa Gold creditcard (hierna: de creditcard) aan bij ICS.

2.2 In februari 2022 is de consument via social media in contact gekomen met een persoon die haar heeft overgehaald om te gaan beleggen in bitcoins. Vervolgens heeft zij met meerdere personen contact gehad over deze beleggingen (al de personen met wie zij contact heeft gehad hierna: de fraudeur(s)). Zij ondersteunden haar bij het aanmaken van accounts op diverse cryptoplatforms en instrueerden haar om het programma Anydesk te downloaden. Op verzoek van de fraudeurs heeft de consument daarnaast diverse persoonlijke documenten per e-mail verstrekt.

2.3 In de periode van februari 2022 tot en met augustus 2022 heeft de consument zowel met haar creditcard als vanaf haar betaalrekening bij een bank meerdere betalingen verricht aan verschillende cryptoplatforms. Met de creditcard zijn drie transacties uitgevoerd voor een totaalbedrag van € 3.500,-, te weten: een betaling van € 1.000,- op 25 februari 2022, een betaling van € 500,- op 1 maart 2022 en een betaling van € 2.000,- op 24 mei 2022. De betaling van 24 mei 2022 is door het fraudedetectiesysteem van ICS gesignaleerd, waarop ICS telefonisch contact heeft opgenomen met de consument en haar heeft gewaarschuwd voor mogelijke fraude. Desondanks heeft zij de betaling toch uitgevoerd.

2.4 Op enig moment heeft de consument vastgesteld dat ze is opgelicht door de fraudeurs. Op 30 september 2024 heeft zij bij de politie aangifte gedaan van beleggingsfraude.

2.5 Eind 2024 heeft de consument een klacht ingediend bij ICS en verzocht om vergoeding van de door haar geleden schade. ICS heeft dit verzoek afgewezen. De daaropvolgende correspondentie tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna de consument haar klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en de vorderingen van de consument

2.6 De consument vordert dat er grondig onderzoek wordt gedaan. Daarnaast vordert zij terugbetaling van alle frauduleuze transacties en compensatie voor de geleden financiële en emotionele schade; zijde een bedrag van € 59.000,-, verhoogd met wettelijke rente vanaf 1 maart 2022.

2.7 Aan deze vorderingen legt de consument – samengevat – het volgende ten grondslag:
- De consument is slachtoffer geworden van een geraffineerde vorm van beleggingsfraude, waarbij zij in totaal € 39.000,- heeft verloren. Een gedeelte daarvan, te weten € 3.500,-, is betaald met haar creditcard. De fraudeurs hebben haar onder valse voorwendselen herhaaldelijk aangezet tot het doen van betalingen voor de aanschaf van bitcoins, waarbij haar hoge rendementen in het vooruitzicht werden gesteld. Gezien de wijze waarop de consument is misleid, kan niet worden gesteld dat zij op vrije en geïnformeerde wijze toestemming heeft verleend voor de betreffende creditcard-transacties. Er is dus geen sprake van toegestane betalingstransacties.
- Voorts heeft ICS haar zorgplicht geschonden en op meerdere punten onzorgvuldig gehandeld. Ook heeft ICS nagelaten de consument te beschermen tegen deze fraude.

Zo heeft ICS haar verplichtingen uit hoofde van Europese en Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van witwassen en terrorismefinanciering, zoals vastgelegd in de vijfde en zesde anti-witwasrichtlijnen[1] en de Wwft[2] geschonden. Er is geen risico-analyse uitgevoerd en er heeft geen adequate monitoring van de transacties plaatsgevonden. Als gevolg daarvan zijn verdachte, ongebruikelijke en risicovolle transacties niet gesignaleerd of gemeld. Dit terwijl het om cryptotransacties ging die duidelijk afweken van het reguliere bestedingspatroon van de consument. Bovendien betroffen de betalingen buitenlandse, onbekende entiteiten die niet binnen de EU geregistreerd waren. In korte tijd heeft de consument aanzienlijke bedragen overgemaakt, terwijl dit normaal niet plaatsvindt. Ondanks deze signalen heeft ICS geen aanvullende controles uitgevoerd en geen navraag gedaan bij de consument. Daarmee heeft ICS ook haar verplichtingen uit de PSD2[3] geschonden. Andere financiële dienstverleners vergoeden schade als gevolg van dergelijke fraude wél. Naast de financiële schade, heeft deze situatie geleid tot ernstige emotionele schade bij de consument, waaronder stress, gevoelens van schaamte en een fundamenteel verlies aan vertrouwen in financiële instellingen.

Het verweer van ICS

2.8 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 moet oordelen of ICS de door de consument geleden schade moet vergoeden en of ICS nader onderzoek moet doen. De commissie is – in lijn met haar eerdere uitspraken[4] – van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Er was sprake van toegestane betalingstransacties

3.2 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)[5] sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming voor een betaalopdracht verleend volgens de tussen de betaler (de consument) en de betaaldienstverlener (ICS) overeengekomen vorm en procedure.

---

[1] Vijfde anti-witwasrichtlijn: Richtlijn (EU) 2018/843 van het Europees Parlement en de Raad van 30 mei 2018 en zesde anti-witwasrichtlijn: Richtlijn (EU) 2024/1640 van het Europees Parlement en de Raad van 31 mei 2024.
[2] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
[3] Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2019-531, 2019-882, 2022-0178 en 2022-0235. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[5] De PSD2 is geïmplementeerd in boek 7 BW.

Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingstransacties 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, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).

3.3 ICS heeft toegelicht dat de consument haar goedkeuring en instemming heeft verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaaldienstverlener (ICS) en de betaler (de consument) zijn overeengekomen door transacties te bevestigen in de ICS-app. Het feit dat de consument daarbij – naar eigen zeggen – zou zijn misleid door de fraudeurs, maakt dat niet anders. Een en ander leidt ertoe dat de betalingstransacties gekwalificeerd moeten worden als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 1 BW.[6]

3.4 Bij toegestane betalingstransacties geldt het uitgangspunt dat de consument daarvoor zelf verantwoordelijk is. Als betaaldienstverlener was ICS op grond van artikel 7:533 lid 4 BW zelfs gehouden om deze transacties uit te voeren. De betalingen zijn in beginsel onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigd(en) zijn bijgeschreven (artikelen 7:522 lid 3 en 7:534 lid 1 BW). Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties is ICS in beginsel niet aansprakelijk voor de schade van de consument.[7]

ICS heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 Toch kan voor ICS een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat daarvan geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.6 Op ICS rust een (bijzondere) zorgplicht, die 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.[8] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat ICS, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[9] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat ICS geen verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van betalingstransacties zonder onderzoek te doen.

[6] O.a. GC Kifid nrs. 2025-0528 en 2025-0639.
[7] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.
[8] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[9] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258 en 2024-0954, 2025-0503.

3.7 In het kader van de zorgplicht van ICS als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[10] Bepalend hiervoor is datgene waar ICS daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of ICS daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.8 In deze zaak is niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij ICS. Zo is niet gebleken dat ICS wist of behoorde te weten dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Ook is niet gebleken dat ICS ten tijde van de verrichte betalingstransacties op de hoogte was of had moeten zijn dat deze werden uitgevoerd ten behoeve van een mogelijk onbetrouwbare partij, voor zover hiervan al sprake is. ICS is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren en uit niets blijkt dat ICS op het moment van het uitvoeren van de transacties wist of had moeten weten dat sprake was van een onbetrouwbare partij.[11] Dat de betalingen afweken van het bestedingspatroon van de consument, maakt ook niet dat ICS wist dat zij werd opgelicht of dat zij wist dat de consument voor haar doen buitensporig grote betalingen verrichtte.[12] Gezien het voorgaande kon in dit geval van ICS dan ook niet worden verwacht dat zij de overboekingen blokkeerde of de consument daarvoor waarschuwde.

3.9 Voorts staat vast dat ICS invulling heeft gegeven aan haar zorgplicht door de consument op 24 mei 2022 telefonisch te waarschuwen voor mogelijke beleggingsfraude. Ondanks deze waarschuwing heeft de consument ervoor gekozen de betaling toch uit te voeren. Dat later is gebleken dat er daadwerkelijk sprake was van beleggingsfraude, is een omstandigheid die ICS niet valt aan te rekenen. Er zijn geen aanwijzingen dat ICS wist of had moeten weten dat de overgemaakte gelden terecht zouden komen bij een mogelijk onbetrouwbare partij. Tot slot ligt het op de weg van de consument, en niet van ICS, om te onderzoeken met wie zij zaken doet en waarin zij investeert.

3.10 Al het voorgaande leidt tot de tussenconclusie dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom niet om die reden verplicht de schade die de consument stelt te hebben geleden aan haar te vergoeden.

---

[10] Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005 en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399. Te vinden op www.rechtspraak.nl.
[11] Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493, rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656 en GC Kifid nr. 2024-0455.
[12] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0239 en 2024-0455.

Overige

3.11 De consument stelt daarnaast dat ICS haar verplichtingen inzake de bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering niet is nagekomen. Daarbij verwijst de consument naar begrippen als *Know Your Customer* (KYC), *Anti Money Laundering* (AML), *Customer Due Diligence* (CDD), *Suspicious Activity Report* (SAR), alsook naar de vijfde en zesde anti-witwasrichtlijn en de Wwft. Al deze begrippen en wetgeving hebben te maken met het voorkomen van witwassen en terrorismefinanciering.

3.12 De verplichting van financiële dienstverleners (dus ook ICS) tot het doen van cliënten-onderzoek en het monitoren van transacties in het kader van de hiervoor genoemde wetgeving is echter in het leven geroepen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen en niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Van een verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake. En, bovendien hoeft ICS alleen cliëntenonderzoek uit hoofde van dergelijke wetgeving alleen uit te voeren naar haar eigen klanten. De begunstigde is geen klant van ICS, dus ICS hoefde daar ook geen onderzoek naar te doen.[13] Van een contractuele verplichting jegens de consument om cliëntenonderzoek te doen is geen sprake.[14]

3.13 De commissie merkt nog op dat de verplichting van ICS tot het monitoren van transacties in het kader van de PSD2 ziet op het voorkomen van zogenaamde bancaire fraude. De consument is slachtoffer geworden van niet-bancaire fraude.

3.14 Voorts heeft de consument gevorderd dat er een grondig onderzoek wordt uitgevoerd. De consument heeft niet toegelicht op grond waarvan ICS gehouden is een dergelijk onderzoek te moeten doen. Reeds daarom wordt die vordering afgewezen.

Slotsom

3.15 Alles overziend is de commissie van oordeel dat de klacht ongegrond is en de vorderingen moeten worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

[13] O.a. GC Kifid nrs. 2022-0148, 2022-0779, 2024-0408 en 2025-0571.
[14] O.a. GC Kifid nrs. 2022-0779 en 2024-0408.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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