Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0509

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	27 juni 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

Samenvatting

In twaalf verschillende transacties is in totaal een bedrag van € 5.237,84 afgeschreven van de creditcardrekening van de consument. De consument stelt dat hij de transacties niet zelf heeft uitgevoerd of goedgekeurd en vordert dat ICS het bedrag aan hem terugbetaalt. De commissie komt tot het oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde stelplicht. Zij kan daarom niet anders dan oordelen dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld door zich niet aan de veiligheidsvoorschriften te houden. 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 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 een creditcard aan bij ICS. Op de creditcardovereenkomst zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO Meespierson (hierna: de algemene voorwaarden) en de Algemene Voorwaarden ICS App voor ABN AMRO (hierna: de App-voorwaarden) van toepassing verklaard.

2.2 In artikel 5 van de algemene voorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

> *"Artikel 5. Pincode en geheimhouding*
>
> *(...)*
>
> *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 uw worden gebruikt en moet u geheimhouden."*

2.3 In de App-voorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

> *"Artikel 2. Ingang, duur en beëindiging van de overeenkomst*
>
> *2.2 U kunt de ICS App maar op 1 telefoon of tablet installeren.*
>
> *Artikel 3. Werking van de ICS App*
>
> *3.2 Voor de functionaliteiten 'Overzicht' en 'Opdracht goedkeuren', 'Biometrie' en 'Instellingen' moet u de toegangscode intoetsen. Voor de functionaliteiten 'Overzicht' en 'Opdracht goedkeuren' kunt u ook biometrie gebruiken."*

2.4 Op 17 november 2024 is de ABN AMRO Creditcardapp geïnstalleerd en geactiveerd op een mobiel toestel met de gegevens van de consument. Vervolgens zijn er tussen 17 en 29 november 2024 twaalf betalingstransacties uitgevoerd ten laste van de creditcard-rekening van de consument, voor een bedrag van in totaal € 5.237,84.

2.5 De consument heeft ICS verzocht om de transacties terug te draaien. ICS heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat ICS hem een bedrag van € 5.237,84 betaalt. Hij voert hiervoor het volgende aan.

2.7 De consument heeft geen toestemming gegeven voor de betalingstransacties. Hij heeft ook geen idee hoe de fraude heeft kunnen plaatsvinden. De consument heeft alle bezoeken aan websites, SMS-berichten, betalingen en apps gecontroleerd, maar heeft niets kunnen vinden wat erop duidt dat hij inlogcodes aan een fraudeur heeft verstrekt. Dat ICS – zonder enig bewijs – stelt dat hij grof nalatig is geweest, is dan ook onterecht. Niets wijst op grove nalatigheid aan de zijde van de consument. Een bevriende ICT-specialist die het dossier heeft bekeken, concludeert dat sprake is van een hack van de telefoon en de e-mail van de consument, waardoor de fraude mogelijk werd. De consument wijst in dat verband op verschillende bronnen waarin de mogelijkheden voor het hacken van e-mail en mobiele telefoons aan de orde komen.

Het verweer

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 deze zaak over?

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS een bedrag van € 5.237,84 aan de consument moet betalen. De commissie komt tot de conclusie dat ICS dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Partijen zijn het erover eens dat de consument geen toestemming heeft gegeven voor de betaalopdrachten. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Bij een niet-toegestane betalingstransactie geldt dat de betaaldienst-verlener – in dit geval ICS – het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk aan de consument moet terugbetalen.[1] Op deze regel bestaat een uitzondering. Als de consument – kort gezegd – met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels ten aanzien van betaalinstrumenten niet is nagekomen, draagt de consument zelf de verliezen.[2]

3.3 Het is in beginsel aan ICS om te stellen – en bij gemotiveerde betwisting door de consument te bewijzen – dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument. Maar op de consument rust daarbij wel een verzwaarde stelplicht: hij moet ICS voldoende feitelijke gegevens aanreiken om het verwijt van grove nalatigheid te ontzenuwen. Het gaat daarbij om gegevens die zich in het domein van de consument bevinden en die licht kunnen werpen op de wijze waarop zijn creditcardgegevens, pincode en/of codes voor het installeren van de app in handen van de onbevoegde derde (fraudeur) hebben kunnen komen. Dat betekent meer concreet dat van de consument mag worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat zijn creditcardgegevens en/of de codes voor het installeren van de app kennelijk in handen van een onbevoegde derde zijn gekomen. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.[3] Zoals de commissie in eerdere uitspraken heeft overwogen zou de betaaldienstverlener anders voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaatst worden.[4]

[1] Dit volgt uit artikel 7:528 lid 1 BW
[2] Artikel 7:529 lid 1 BW.
[3] Zie GC Kifid, nrs. 2022-0604, 2025-0151 en 2025-0410.
[4] Zie GC Kifid, nrs. 2019-733, 2021-0265 en 2025-0410.

Is sprake van grove nalatigheid?

3.4 De consument heeft gesteld dat hij geen idee heeft hoe de fraude plaats heeft kunnen vinden. Volgens hem is sprake geweest van een hack van zijn mobiele telefoon en e-mailadres. Hij wijst op verschillende bronnen die laten zien dat dit mogelijk is. Ook in zijn geval moet dit gebeurd zijn.

3.5 ICS heeft daar tegenover het volgende gesteld. Uit haar administratie blijkt dat op 17 november 2024 een nieuwe installatie en activatie van de ABN AMRO Creditcardapp heeft plaatsgevonden met de gegevens van de consument. Voor de activatie is een verificatiecode verstuurd naar bij ICS bekende e-mailadres van de consument. Nadat deze code is ingevoerd, is er ook een verificatiecode verstuurd via SMS naar het bij ICS bekende telefoonnummer van de consument. Ook deze code is juist ingevoerd. Vervolgens zijn de betwiste transacties verricht met gebruik van de Creditcardapp. Het installeren van de app is alleen mogelijk met gebruik van de verificatiecodes die alleen aan het e-mailadres en het telefoonnummer van de consument worden verstuurd. De consument heeft niet verklaard hoe een derde in staat is geweest de app te activeren met gebruik van deze persoonlijke codes. Als de consument zelf geen codes heeft gedeeld, dan moet een derde toegang hebben gehad tot zijn mobiele telefoon en e-mailadres. Dat ligt in zijn risicosfeer.

3.6 De commissie komt tot het oordeel dat de consument niet aan zijn verzwaarde stelplicht heeft voldaan. De consument heeft geen feiten of omstandigheden gesteld die verklaren hoe een derde met gebruik van de persoonlijke verificatiecodes de Creditcardapp heeft kunnen installeren, waarmee vervolgens betalingstransacties zijn verricht. De consument heeft gewezen op de mogelijkheid van een hack van zijn mobiele telefoon en e-mailadres en verwezen naar verschillende bronnen waaruit blijkt dat die mogelijkheden er zijn, maar dat is niet voldoende. Die bronnen zeggen immers niets over wat er in het concrete geval van de consument feitelijk is gebeurd. Er zijn ook geen feitelijke aanknopingspunten komen vast te staan die aannemelijk maken dat er sprake is geweest van een hack van zijn mobiele telefoon en e-mailadres. De consument stelt dat een ICT-beveiligingsexpert meent dat zijn e-mail en telefoon gelijktijdig zijn gehackt, maar een feitelijke onderbouwing voor deze blote stelling is niet gegeven. De commissie kan dan ook niet anders dan concluderen dat de consument onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht waardoor een derde toegang heeft gehad tot de persoonlijke beveiligingscodes waarmee hij de Creditcardapp heeft kunnen installeren en betalingstransacties heeft kunnen doen. De commissie komt daarom tot het oordeel dat de consument in juridische zin met grove nalatigheid de in artikel 5 van de algemene voorwaarden opgenomen voorschriften niet heeft nageleefd. ICS hoeft het bedrag van € 5.237,84 niet aan hem terug te betalen.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5.4 van de algemene voorwaarden en zijn de artikelen 2.2 en 3.2 van de App-voorwaarden van belang.

Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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. 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