Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0771

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

Datum uitspraak	29 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	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument is het slachtoffer geworden van fraude met zijn creditcard(gegevens. Hoe derden toegang hebben gekregen tot zijn creditcardgegevens en bijbehorende codes, kan de consument niet verklaren. Hij vordert dat ICS de ontstane schade vergoedt. ICS heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, doordat door zijn toedoen zijn creditcardgegevens en de aan hem verzonden codes in handen van derden moeten zijn terechtgekomen. De commissie is van oordeel dat het ervoor moet worden gehouden dat de consument zich in juridische zin met grove nalatigheid niet aan de veiligheidsvoorschriften uit de voorwaarden heeft gehouden. De consument heeft op dit punt niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. 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 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 Card (hierna: de creditcard) aan bij ICS.

Op de overeenkomst tussen partijen zijn de 'Algemene Card-voorwaarden ANWB versie november 2018' (hierna: de Voorwaarden) van toepassing verklaard. In de Voorwaarden staat het volgende opgenomen:

Artikel 5. Pincode en geheimhouding
[...]
5.4. Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een wachtwoord, e-Code of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.

Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik
[...]
6.2. Als u uw verplichtingen uit de artikelen 4., 5. en 6.1. bent nagekomen, draagt u geen risico voor het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card. Als u deze verplichtingen niet bent nagekomen, als blijkt dat u gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant, komt het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card, volledig voor uw rekening.

2.2 Uit de administratie van ICS blijkt dat er op 13 februari 2025 om 00:27:27 uur een verzoek is ingediend voor installatie van de ANWB Creditcard app (hierna: de app). In verband hiermee is door ICS een e-mail met verificatiecode verstuurd naar het e-mailadres van de consument. Deze verificatiecode is op enige wijze in handen gekomen van een derde die deze heeft gebruikt. Daarop heeft ICS via een sms-bericht om 00:28:18 uur een verificatiecode verstuurd naar het bij ICS bekende telefoonnummer van de consument. Ook deze verificatiecode is bij de derde bekend geworden die daarmee de app heeft kunnen installeren op een mobiele telefoon om 00:29:37 uur.

2.3 Op 15 februari 2025 om 12:30:02 uur is ten laste van de creditcard een betaling verricht ten gunste van een online broker voor een bedrag van € 1.923,37. De betaling is goedgekeurd via de app met gebruikmaking van de door de gebruiker ingestelde pincode. Het bedrag van € 1.923,37 is op 18 februari 2025 om 12:26:49 uur door de ontvanger teruggeboekt. Op 19 februari 2025 om 22:00:21 uur is een nieuwe betaling van € 1.923,37 ten gunste van de online broker gedaan. Ook deze betaling is via de app goedgekeurd waarbij de ingestelde pincode is gebruikt.

2.4 Op 4 maart 2025 heeft de consument contact opgenomen met ICS. Nadat duidelijk was geworden dat er sprake van fraude was heeft ICS de creditcard, de app en de online omgeving geblokkeerd en vervangen. De consument heeft op 2 april 2025 aangifte gedaan bij de politie. Het proces verbaal van de aangifte maakt onderdeel uit van het dossier.

2.5 De consument heeft ICS verzocht zijn schade te vergoeden. Dit verzoek is door ICS afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en de vordering van de consument

2.6 De consument vordert vergoeding van € 1.923,37.

2.7 Aan deze vordering heeft de consument het volgende ten grondslag gelegd. Op 13 februari 2025 probeerde de consument via zijn computer in te loggen op de online omgeving van de creditcard, maar dit lukte niet. Om alsnog toegang te krijgen, moest hij opnieuw zijn creditcardgegevens, zoals het kaart- en het CVC-nummer, invoeren. Blijkbaar zijn deze gegevens toen in verkeerde handen terechtgekomen, waarna de app onder zijn naam op een andere telefoon werd geïnstalleerd. De consument weet niet hoe de fraudeurs te werk zijn gegaan, maar is van mening dat ICS zijn beveiliging niet op orde had. De consument zelf heeft geen (financiële) apps op zijn mobiele telefoon en maakt uitsluitend gebruik van zijn computer om in te loggen op de online omgeving van zijn creditcard. Hij heeft geen e-mail van ICS met de verificatiecode ontvangen. Het betreffende e-mailverkeer van rond 11 februari 2025 kan hij niet meer terughalen, omdat hij zijn mailbox inmiddels had opgeschoond.

2.8 De consument is door ICS niet op de hoogte gebracht van de drie betalingen die nadien zijn uitgevoerd. Hij had als extra beveiligingsmaatregel ingesteld dat er een sms-code wordt verzonden die moet worden ingevoerd voordat er kan worden ingelogd. ICS heeft hem niet geïnformeerd dat de app op een andere telefoon was geïnstalleerd en hem, ondanks de dubbele beveiliging via de sms-code, niet op de hoogte gesteld van de inlogpoging en de daaropvolgende transacties. ICS is (mede)verantwoordelijk voor de ontstane fraude en daarom dient ICS de geleden schade te vergoeden.

Het verweer van ICS

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 moet beoordelen of ICS een bedrag van € 1.923,37 aan de consument moet vergoeden. Hoewel de commissie betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, hoeft ICS de schade niet te vergoeden. Zij licht dit oordeel hierna toe.

Juridisch kader

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument geen toestemming heeft gegeven voor de betaling die met zijn creditcard heeft plaatsgevonden. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Bij een niet-toegestane betalingstransactie geldt dat de betaaldienstverlener – in dit geval ICS – het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk aan de consument moet terugbetalen.[1]

[1] Artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

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 motiveringsplicht: 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 (de 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. Anders wordt de betaaldienstverlener (ICS) voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaatst.[3]

Heeft de consument grof nalatig gehandeld?

3.4 Wat de consument ten aanzien van de gebeurtenissen heeft gesteld, is opgenomen in overweging 2.7 en 2.8.

3.5 ICS heeft daar het volgende tegenover gesteld. Uit haar administratie (waarvan zij een uitdraai heeft overgelegd) blijkt dat op 13 februari 2025 een nieuwe installatie en activatie van de app 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 juist is ingevoerd, is er via sms ook een verificatiecode verstuurd naar het bij ICS bekende telefoonnummer van de consument. In dit sms-bericht staat "*Activeer de ANWB Creditcard App met verificatiecode [xxxxxx]. Deze code is 10 minuten geldig. Voorkom fraude! Gebruik de code alleen als u zelf activeert.*" Dat de consument het sms-bericht heeft ontvangen, blijkt uit de door hem overgelegde foto van het scherm van zijn mobiele telefoon, waarop onder andere dit sms-bericht van ICS zichtbaar is. Ook deze code is juist ingevoerd, waarna de app is geactiveerd. Vervolgens zijn de betwiste transacties verricht met gebruik van de app. 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.

---

[2] Artikel 7:529 lid 1 BW.
[3] Zie o.a. GC Kifid, nrs. 2021-0922, 2022-0604, 2024-0124, 2024-0950, 2025-0058, 2025-0151, 2025-0410, 2025-0058, 2025-0509 en 2025-0582. De uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/

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 volgt de stelling van ICS en oordeelt in lijn met eerdere uitspraken[4] dat in de consument geen enkel inzicht heeft gegeven in de wijze waarop een derde heeft kunnen beschikken over zijn creditcardgegevens en de door ICS per e-mail en sms verzonden codes. Daarmee heeft de consument niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan. De commissie kan niet anders dan concluderen dat de consument met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van de Voorwaarden niet heeft nageleefd, waardoor hij een derde in staat heeft gesteld de app te installeren en de betaling uit te voeren. De commissie benadrukt dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dit betekent dat de commissie geen moreel oordeel geeft over de handelwijze van de consument.

3.7 Van belang is dat de consument heeft verklaard dat zijn telefoon en creditcard niet uit zijn bezit zijn geweest. ICS heeft toegelicht dat het activeren van de app is gedaan middels invoering van de juiste creditcardgegevens en met gebruikmaking van de juiste codes die naar het e-mailadres en naar de telefoon van de consument zijn gestuurd. Gelet daarop dienen alle verliezen die uit de betalingstransactie voortvloeien voor zijn eigen rekening te blijven. ICS kan daarom niet gehouden worden de consument het bedrag te vergoeden. De commissie ziet in het dossier ook geen andere grond voor vergoeding van de schade door ICS. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering zal worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 5 lid 4 en artikel 6 lid 2 van de 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.

[4] Zie o.a. GC Kifid, nrs. 2021-0922, 2022-0604, 2024-0124, 2024-0950, 2025-0058, 2025-0151, 2025-0410, 2025-0058, 2025-0509 en 2025-0582.

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