

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0950

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

|                 |                                                                                |
|-----------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Datum uitspraak | 4 november 2024                                                                |
| 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                                                            |
| Bijlage         | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving                                   |

### Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. Verzwaarde stelplicht. Een onbevoegde derde heeft met de creditcard van de consument transacties verricht voor een totaalbedrag van € 4.999,32. De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ICS dit bedrag dient te vergoeden. De commissie oordeelt dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW en dat ICS het bedrag daarom niet hoeft te vergoeden.

## 1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.
- 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 heeft een creditcard bij ICS (hierna: de creditcard). Betalingen kunnen worden goedgekeurd met een app (hierna: de app) Om de app op een nieuw toestel te kunnen installeren moet een aantal gegevens (hierna: de gegevens) worden ingevuld. Het gaat om:
  - i. de creditcardgegevens die op de creditcard zelf staan, namelijk de laatste vier cijfers van het creditcardnummer en de vervaldatum;
  - ii. de postcode en het huisnummer van het woonadres van de klant;
  - iii. de verificatiecode die per e-mail naar het e-mailadres van de consument is gestuurd;
  - iv. de verificatiecode die per SMS naar het telefoonnummer van de consument is gestuurd.

- 2.2 Op 16 september 2023 heeft de schoonmoeder van de consument een SMS ontvangen met daarin een betaallink om 'douanekosten' van € 2,99 te betalen. Zij heeft de consument gevraagd dit voor haar te doen. De consument heeft op de link geklikt. Vervolgens werd hij doorgeleid naar een website waar hij kon betalen (hierna: de website).
- 2.3 Op enig moment erna heeft een (onbevoegde) derde de app geïnstalleerd en een nieuw toestel gekoppeld aan de creditcard.
- 2.4 Op 19 september 2023 zijn met de creditcard drie transacties verricht voor een bedrag van in totaal € 4.999,32. Deze transacties zijn geautoriseerd via de app en dat telefoontoestel.
- 2.5 Op 25 oktober 2023 heeft de consument bij de politie aangifte gedaan van cybercrime (hierna: de aangifte). In de aangifte staat onder meer het volgende:

*"Datum aanklikken link: 16-09-2023*

*Tijd aanklikken link: 12:45*

*Op welke wijze heeft de oplichter u geprobeerd over te halen om op de link te klikken ?:  
via mijn schoonmoeder*

*Hebt u een verificatiecode van het internetbankieren opgegeven ?: Ja*

*Welke gegevens heeft u ingevuld ?: Anders, (...), namelijk: gegevens creditcard"*

#### *De klacht en vordering*

- 2.6 De consument vordert vergoeding van het totaalbedrag van de betalingstransacties, te weten € 4.999,32.
- 2.7 De consument voert ter onderbouwing van zijn vordering aan dat zijn creditcard is gehackt door de slechte beveiliging van ICS. De hacker heeft de betalingstransacties verricht zonder dat de consument het wist en zonder zijn toestemming. Hij betwist dat hij adresgegevens of verificatiecodes heeft ingevuld op de website. Uit het administratiesysteem van ICS volgt ook dat de verificatiecodes 's avonds zijn verzonden, terwijl hij 's middags op de link heeft geklikt. Het administratiesysteem kan dus niet kloppen.

#### *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**

#### *Welke vraag moet de commissie beantwoorden?*

- 3.1 In deze zaak moet de commissie beoordelen of ICS verplicht is het schadebedrag van € 4.999,32 te vergoeden. De commissie oordeelt dat ICS dat niet hoeft te doen, omdat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld. De commissie licht dat oordeel hierna toe. De commissie benadrukt daarbij dat 'grof nalatig' een wettelijke term is.

Dit betekent dat de commissie geen moreel oordeel geeft over de handelwijze van de consument.

#### *Het juridisch kader*

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd, zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties.
- 3.3 Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)<sup>1</sup> moet de betaaldienst-verlener, in dit geval ICS, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler, in dit geval de consument, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Echter, op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.
- 3.4 Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument zijn account gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. Die voorwaarden houden onder meer in dat de consument de inloggegevens en andere beveiligingsfuncties van zijn account strikt voor hemzelf houdt en deze niet met derden deelt.<sup>2</sup>
- 3.5 Hoewel het aan ICS is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde stelplicht.<sup>3</sup> Dat betekent in dit geval dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop een onbevoegde de mogelijkheid heeft gehad om een nieuw apparaat aan zijn account te koppelen en daarmee de transacties te autoriseren. Een andere regel zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.<sup>4</sup>

#### *De verdere beoordeling*

- 3.6 ICS heeft toegelicht dat een betaling alleen kan worden goedgekeurd vanaf een geautoriseerd toestel. Om een nieuw toestel aan de creditcard te koppelen dienen de onder 2.2 weergegeven gegevens te worden ingevoerd. Vaststaat dat een onbevoegde derde zijn of haar toestel aan de creditcard heeft gekoppeld en dat met dit toestel (via de app) betalingen zijn geautoriseerd.
- 3.7 De commissie acht het onwaarschijnlijk dat de derde alle hiervoor benodigde gegevens (zie 2.2) via een hack heeft weten te bemachtigen.

---

<sup>1</sup> De wetsartikelen die in de uitspraak worden genoemd zijn opgenomen in de bijlage.

<sup>2</sup> Dit volgt uit artikel 5.1 en 5.4 van de voorwaarden.

<sup>3</sup> Zie onder andere GC Kifid, nrs. 2024-0124, 2021- 0922, 2019-308 en 2019-733, 2011-7, 2014-144.

<sup>4</sup> Idem.

Het gaat om gegevens die alleen de consument kan of behoort te weten, zoals informatie over de geldigheid van de creditcard, de CVV-code en de verificatiecodes. De consument heeft ook niet toegelicht hoe een onbevoegde derde deze gegevens heeft kunnen bemachtigen, anders dan de enkele – niet onderbouwde – stelling dat er sprake zou zijn van een hack.

- 3.8 De commissie gaat er dan ook vanuit dat het niet anders kan dan dat de consument zijn gegevens en de verificatiecodes heeft ingevuld op de website. Daarbij speelt ook mee dat de consument in de aangifte aanvankelijk verklaarde dat hij een verificatiecode had ingevuld op de website. Later is hij daarop teruggekomen en heeft hij gesteld dat hij de verificatiecodes niet heeft ontvangen. Behalve dat consument dus tegenstrijdig verklaard heeft overweegt de commissie dat het ook niet waarschijnlijk is dat de consument beide verificatiecodes niet heeft ontvangen. Uit het administratiesysteem van ICS blijkt dat deze naar het e-mailadres en telefoonnummer van de consument zijn verzonden.<sup>5</sup> Zonder de (beide) verificatiecodes is het niet mogelijk een nieuw toestel aan de creditcard te koppelen. Nu vaststaat dat er een nieuw toestel aan de creditcard is gekoppeld, gaat de commissie ervan uit dat de consument de verificatiecodes wel heeft ontvangen.
- 3.9 Verder heeft de consument naar voren gebracht dat hij de verificatiecodes niet *kan* hebben ingevuld omdat uit de aangifte blijkt dat hij 's middags op de betaallink heeft geklikt, terwijl de verificatiecodes 's avonds zijn verstuurd. Ook dit argument gaat niet op, omdat uit de aangifte niet daadwerkelijk kan worden vastgesteld dat de consument al om 12:45 uur op de link heeft geklikt. Voor zover de consument ter onderbouwing hiervan verwijst naar een screenshot van de website, geldt dat hieruit slechts kan worden opgemaakt dat deze om 11:53 uur is gemaakt, maar niet op welke datum dit is gebeurd.
- 3.10 Gelet op het voorgaande stelt de commissie vast dat de consument één of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van de creditcard niet is nagekomen en derhalve 'grof nalatig' heeft gehandeld.<sup>6</sup> Het gevolg daarvan is dat de consument zelf aansprakelijk is voor de transacties en dat de vordering wordt afgewezen.

#### *Ambtshalve toetsing*

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht is zijn de bedingen in artikel 5.4 en 6.2 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.

---

<sup>5</sup> Die hij ook bij de Kifid-procedure heeft opgegeven.

<sup>6</sup> Zie ook GC Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-011, 2020-255, 2020-314, 2020-698, 2021-0186, 2021-0265 en 2021-0368.

#### 4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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.

3. (...)

#### **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.

(...)

### **Artikelen uit de voorwaarden**

“Artikel 5. Pincode en geheimhouding

5.4 Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals (...)Toegangscodes 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, (...) of als er sprake is van (...) grove nalatigheid van uw kant, komt het gebruik dat van uw Card gemaakt (...) bij misbruik van uw Card, volledig voor uw rekening.”