Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0902

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	8 september 2026
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

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 en 3) het verweerschrift 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. De kern

De consument heeft een vervalste e-mail ontvangen die van ICS afkomstig leek. Hij heeft op de link in deze e-mail geklikt, zijn creditcardgegevens ingevuld en een bedrag van € 1.200,- overgeboekt naar Coinbase. De consument zegt dat hij daarbij misleid is en juist het bedrag heeft overgeboekt om zijn geld veilig te stellen. De consument erkent wel dat hij de betalingstransactie zelf heeft goedgekeurd. Partijen zijn het er aldus over eens dat de betalingstransactie moet worden gekwalificeerd als een toegestane betalingstransactie. De consument vordert dat ICS zijn schade van € 1.200,- vergoedt, omdat ICS hem tegen de fraude had moeten beschermen. ICS is van mening dat de betaalopdracht voor de betalingstransactie volgens de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure is uitgevoerd en dat zij verplicht was hieraan gehoor te geven. De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat ICS wist van een frauderisico ten tijde van de betaling. ICS heeft de op haar rustende zorgplicht niet geschonden en de commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De consument vordert dat ICS zijn schade van € 1.200,- vergoedt. De commissie moet beoordelen of ICS daartoe verplicht is.

Het gaat om een toegestane betalingstransactie

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betreffende betalingstransactie zelf heeft geautoriseerd. De consument heeft erkend dat hij de betaling zelf heeft goedgekeurd in de ABN AMRO Creditcard App (hierna: de App). De consument deed dit in de veronderstelling dat hij zijn geld veiligstelde. Dat de consument stelt hierbij misleid te zijn door de fraudeur, tast zijn verleende toestemming echter niet aan. Een en ander leidt de commissie ertoe de betalingstransactie te kwalificeren als toegestane betalingstransactie in de zin van 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW).[1]

3.3 Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. ICS was zelfs gehouden deze transactie uit te voeren, zo volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.[2] Op basis van dit wettelijke kader is ICS dan ook niet verplicht de schade van de consument te vergoeden.[3]

ICS heeft de op haar rustende zorgplicht niet geschonden

3.4 Voor ICS kan desalniettemin een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie oordeelt echter dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden en zij licht dat hieronder toe.

3.5 Volgens de vaste lijn in haar uitspraken oordeelt de commissie dat op ICS als betaaldienstverlener geen verplichting tot algemene transactiemonitoring rust.[4] Omdat ICS is opgetreden als betaaldienstverlener is haar rol in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op ICS rustende zorgplicht strekt dus niet zo ver dat zij verplicht is of kan worden in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Evenwel is ICS niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.

3.6 Het mag van (in dit geval ICS) wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[5]

---

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Idem.
[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2016-602, 2019-882, 2023-0307 en 2026-0135.
[4] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602, te vinden op www.kifid.nl.

Deze beslissing wordt niet lichtvaardig aangenomen, omdat een algemene monitorings-verplichting het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, zou kunnen schaden.[6] ICS moet tot onderzoek overgaan indien zij op de hoogte was van het ongebruikelijke betalingsverkeer, alsmede van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend daarbij is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was.[7]

3.7 Toegespitst op deze zaak oordeelt de commissie als volgt. Het is niet gebleken dat ICS ten tijde van de betaling aan Coinbase wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. De betaling werd aangeboden aan Coinbase en de consument erkent de betaling zelf te hebben goedgekeurd in de App. De consument heeft geen concrete omstandigheden aangevoerd waaruit volgt dat ICS ten tijde van de verrichte betaling wist van een frauderisico. Dat het volgens de consument om een ongebruikelijke betaling ging is daarvoor onvoldoende.

Conclusie

3.8 De commissie is van oordeel dat ICS niet verplicht is de schade van de consument te vergoeden.

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/. 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/ik-heb-een-klacht/hoe-werkt-het/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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[6] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0364, 2024-1126 en 2025-0452, te vinden op www.kifid,nl.
[7] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 7:522

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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.*

(...)

Artikel 7:533

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.