

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0888

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	7 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen: ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De creditcard van de consument is aan een Apple Pay Wallet toegevoegd om daarna betalingstransacties mee te verrichten. De consument kan niet verklaren hoe de verificatiecode om Apple Pay te activeren bij de fraudeur terecht is gekomen. De commissie oordeelt dat zij op dit punt niet aan haar verzwaarde motiveringsplicht heeft voldaan. De consument is grof nalatig geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. 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 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 door ICS uitgegeven creditcard aan. Hierop waren op het moment waarop het geschil betrekking heeft de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson van februari 2023 (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 In artikel 5.4 van de voorwaarden staat:

“Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscode of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheim houden”.

2.3 En in artikel 6.2 staat:

“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 is gemaakt na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card, volledig voor uw rekening”.

2.4 Op 1 december 2024 heeft de consument met haar creditcard bij een Nederlandse website twee lampen gekocht voor een totaalbedrag van € 1.990,60.

2.5 Op 4 december 2024 heeft ICS om 06:51:49 uur een sms-bericht naar het telefoonnummer van de consument gestuurd voorzien van een code om Apple Pay te activeren. In het gestandaardiseerde sms-bericht stond:

“Voeg met code XXXXXX uw PRODUCTNAAM toe aan Apple Wallet. Deze is 30 minuten geldig. Voorkom fraude! Gebruik de code alleen in uw Wallet”.

2.6 De activatiecode maakt het mogelijk de creditcard van de consument toe te voegen aan een Apple Pay Wallet en daarmee betalingstransacties te verrichten.

2.7 Op 4 december 2024 heeft ICS om 06:52:23 uur een e-mail naar het mailadres van de consument gestuurd om het activeren van Apple Pay te bevestigen.

“(…) Gefeliciteerd! Uw ABN AMRO Credit Card met laatste cijfers [nummer] is toegevoegd aan uw Apple Wallet. U kunt vanaf nu uw ABN AMRO Credit Card veilig op uw Apple toestel gebruiken. Dat kan overal waar creditcards worden geaccepteerd én u de symbolen voor contactloos betaling of Apple Pay ziet.

*ABN AMRO Credit Card niet zelf toegevoegd aan Apple Wallet?
Komt deze e-mail als een verrassing en heeft u dit niet zelf gedaan? Bel dan direct [telefoonnummer] (..)”.*

2.8 Op 5 december 2024 zijn tussen 11:00 uur en 14:03 uur met Apple Pay van de consument negen betalingstransacties verricht voor een totaalbedrag van € 2.673,50. Diezelfde avond heeft de consument de transacties aangemerkt als frauduleus en melding gemaakt bij ICS. Ook heeft zij bij de politie aangifte gedaan van fraude met haar creditcard.

2.9 Vervolgens is er tussen ICS en de consument gecorrespondeerd over de vraag voor wiens rekening de door de consument geleden schade dient te komen. ICS heeft haar aansprakelijkheid afgewezen. Dit heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en de vordering van de consument

- 2.10 De consument vordert van ICS dat zij het bedrag van de betalingstransacties ad € 2.674,- aan haar vergoedt.
- 2.11 De consument onderbouwt de vordering als volgt. Zij betwist dat zij grof nalatig is geweest. Omdat zij lampen had besteld die uit Tsjechië moesten komen, vond zij het niet vreemd dat zij op 4 december 2024 een SMS kreeg van DHL met de mededeling in het Duits dat er een pakket voor haar klaar lag en dat zij dit kon afhalen na het voldoen van de verschuldigde douanekosten van € 2,99. De consument diende hiervoor op een link te klikken en haar gegevens in te vullen. Zij heeft op de link geklikt en een bedrag van € 2,99 betaald met haar creditcard. Nadat zij had afgerekend, werd zij naar een scherm doorgestuurd waarop stond dat zij binnen 24 uur bericht zou ontvangen. Vandaar dat zij geen argwaan had. Op donderdag 5 december 2024, omstreeks 16:55 uur, checkte zij haar creditcard en ontdekte dat er rare bedragen waren afgeschreven. Zij heeft direct ICS gebeld en haar creditcard laten blokkeren. Over de verplichting tot geheimhouding merkt de consument op dat zij geen code(s) heeft gedeeld.

Het verweer van ICS

- 2.12 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 geschil over?

- 3.1 Beoordeeld moet worden of ICS aan de consument het bedrag van de betalingstransacties dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie hoeft ICS dit niet te doen. Deze beslissing wordt hierna toegelicht.

Welke regels zijn van toepassing?

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument geen toestemming heeft gegeven voor de betalingen die met haar creditcard hebben plaatsgevonden. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.
- 3.3 Bij niet-toegestane betalingstransacties moet de betaaldienstverlener (ICS) op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties 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. Op grond van artikel 7:524 BW moet de betaler zich houden aan de veiligheidsregels die ICS stelt.

De veiligheidsregels zijn in dit geval opgenomen in artikel 5.4 en 6.2 van de voorwaarden, zie hiervoor 2.3 en 2.4. Deze artikelen bepalen onder meer dat de consument haar verificatiecode geheim moet houden. ICS heeft toegelicht dat een creditcard uitsluitend aan Apple Pay kan worden gekoppeld na het invullen van een creditcardnummer, de vervaldatum en de veiligheidscode van de creditcard. Daarna stuurt ICS met een sms-bericht een verificatiecode naar het telefoonnummer van de consument. Pas als deze code is ingevoerd, is de creditcard beschikbaar in Apple Pay Wallet. ICS stuurt van de activatie een e-mail naar de consument.

- 3.4 De vraag is of de consument grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van de veiligheidsregels. Voor de volledigheid benadrukt de commissie dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Grove nalatigheid houdt meer in dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag van de consument dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont, zoals het niet naleven van verplichtingen waar zij aan dient te voldoen, zodat beveiligingscodes nooit bij anderen bekend kunnen worden.¹ Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

Grof nalatig?

- 3.5 Alhoewel het aan ICS is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.² Dat betekent dat zij ICS tenminste enig inzicht moet geven in de wijze waarop haar creditcardgegevens en de verificatiecode voor het installeren van Apple Pay in handen van een onbevoegde derde kunnen zijn gekomen. De enkele stelling van de consument dat zij dit niet kan verklaren, is hiervoor niet voldoende.³ Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

Heeft de consument voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht?

- 3.6 Met betrekking tot de creditcardgegevens heeft de consument aan haar verzwaarde motiveringsplicht voldaan. In de aangifte heeft zij gedetailleerd aangegeven hoe zij ertoe is bewogen om haar creditcardgegevens in te vullen op een website voor het betalen van de douanekosten en hoe zij erachter kwam dat haar creditcard daarna gebruikt is voor allerlei (niet-toegestane) betalingstransacties.
- 3.7 Met betrekking tot de verificatiecode is de commissie van oordeel dat de consument niet aan haar verzwaarde motiveringsplicht heeft voldaan. De consument stelt dat zij haar geheimhoudingsplicht niet heeft geschonden.

¹ Met betrekking tot 'groe nalatigheid' zie ook: CvB Kifid nr. 2020-027 en 2023-0036 te vinden op www.kifid.nl

² Zie GC Kifid nrs. 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693.

³ Zie GC Kifid nrs. 2015-322, 2022-0604 en 2025-0151.

Bij het invullen van haar creditcardgegevens voor het betalen van de douanekosten is haar ook gevraagd om de verificatiecode voor Apple Pay in te vullen, maar dat heeft ze geweigerd. Ook ontkent ze de verificatiecode te hebben gebruikt, omdat haar creditcard al gekoppeld was aan een Apple Pay Wallet. Bij repliek heeft zij het volgende aangevoerd. Door het klikken op de link die zij had ontvangen voor het betalen van de douanekosten, is er een app geactiveerd die ervoor zorgt dat de sms-teksten bij de fraudeur terecht zijn gekomen.

- 3.8 De commissie oordeelt dat de consument met de enkele stelling dat een app is geactiveerd waardoor sms-teksten bij de fraudeur terecht zijn gekomen, niet voldoende inzicht heeft gegeven in hoe de verificatiecode bij een derde terecht is gekomen. Van de consument mag worden verwacht dat zij op dit punt meer inzicht had gegeven door deze stelling van enige onderbouwing te voorzien. ICS had zich dan een beter beeld kunnen vormen over wat er precies is gebeurd. Nu zij dit niet heeft gedaan, moet het ervoor worden gehouden dat de consument met grove nalatigheid haar verplichtingen tegenover ICS, om de verificatiecode veilig te houden, niet is nagekomen. De commissie ziet geen aanknopingspunten om de aansprakelijkheid van de consument te matigen (in de zin van artikel 7:529 lid 2 BW). Dit betekent dat de consument alle verliezen draagt die uit de niet-toegestane betalings-transacties voortvloeien (artikel 7:529 lid 1 BW). De klacht is derhalve ongegrond en de vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in de artikelen 5.4 en 6.2 uit de voorwaarden van ICS van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten-)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Naar deze artikelen is verwezen in de uitspraak

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 524

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. *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*
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. De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.*

Artikel 528

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 529

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.*
2. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.*
(...)