

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0893

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	10 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving / de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Oplichting. De consument heeft op een link in een SMS geklikt. Op de website waar hij heen werd geleid heeft hij zijn creditcardgegevens ingevuld, waarmee hij dacht € 2,99 aan douanekosten aan DHL te betalen. Na deze handeling is de bankapplicatie op een ander toestel geïnstalleerd en is er voor de creditcard Apple Pay geactiveerd op dit andere toestel. In totaal is er door een onbekende derde voor € 4.053,70 aan transacties verricht vanuit Parijs. De consument stelt zich op het standpunt dat hij geen beveiligingscodes heeft gedeeld met een derde en dat de bank onvoldoende controlemaatregelen heeft getroffen om de oplichting te voorkomen. De bank betwist dit en voert aan dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld door zijn creditcardgegevens en beveiligingscodes te delen met een derde. De commissie is van oordeel dat de consument, door op de link uit de SMS te klikken, daarna zijn creditcardgegevens in te voeren en het gebruik van Apple Pay op een ander apparaat toe te staan, in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld. Dit betekent dat de bank de schade van de consument niet hoeft te vergoeden. De vordering van de consument 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.
- 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 de bank 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 de bank en heeft op 24 december 2023 de bankapplicatie (hierna: app) op zijn iPhone geïnstalleerd. Op het gebruik van de creditcard zijn de Algemene Card-voorwaarden International Card Services versie mei 2018 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Deze bepalen in artikel 5 lid 4:

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.

- 2.2 En in artikel 6 lid 2:

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.

- 2.3 Op 8 december 2024 heeft de consument een SMS ontvangen van een afzender die de naam DHL gebruikte. In deze SMS stond dat de consument douanekosten van € 2,99 moest betalen. De consument heeft op de link in de SMS geklikt en werd daarna doorgestuurd naar een website die eruit zag als de website van DHL. De consument heeft op deze website zijn creditcardgegevens ingevoerd.
- 2.4 Uit de administratie van de bank blijkt het volgende. De consument heeft op 8 december 2024 om 13:21:16 uur ingelogd op de app op zijn telefoon. Daarna is er om 13:23:35 een verzoek gedaan om de app te installeren op een iPhone. De bank heeft op dat moment per e-mail een beveiligingscode verstuurd voor het installeren van de app op de iPhone. Deze e-mail is verstuurd aan het bij de bank bekende e-mailadres van de consument. Daarna heeft de bank via een SMS een beveiligingscode voor activatie van de app verstuurd aan het bij de bank bekende telefoonnummer van de consument. Vervolgens is er voor de creditcard van de consument Apple Pay geactiveerd. De consument heeft hiervoor op 8 december 2024 om 13.25 een sms-bericht met beveiligingscode ontvangen op zijn mobiele telefoon.
- 2.5 Op 9 december 2024 zijn er door een onbevoegde derde meerdere transacties via Apple Pay gedaan met een totaalbedrag van € 4.053,70.

- 2.6 Op 10 december 2024 heeft de consument het voorval gemeld bij de bank. De bank heeft de consument op 19 december 2024 en 27 februari 2025 het bericht gestuurd dat zij de schade niet vergoedt, omdat de consument in strijd met de algemene voorwaarden heeft gehandeld door zijn creditcardgegevens en beveiligingscodes te delen met een derde.
- 2.7 De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument klaagt erover dat de bank zijn schade niet wil vergoeden en voert daartoe het volgende aan. Hij is opgelicht en misleid omdat hij dacht dat hij douanekosten van € 2,99 betaalde aan DHL voor een pakket uit het buitenland. Hij verwachtte op dat moment ook daadwerkelijk een pakket uit het buitenland. De consument heeft geen beveiligingscodes doorgegeven aan een onbevoegde derde. Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties. De bank verwijt de consument grove nalatigheid, maar daar is de consument het niet mee eens.
- 2.9 De consument heeft binnen zeer korte tijd (1 dag) geanticipeerd op de niet-toegestane betalingstransacties van 9 december 2024. Er zijn meer dan 12 transacties met significante bedragen binnen een uur bij enkele bedrijven en winkels in Parijs verricht. Deze onregelmatigheden zouden moeten worden gesignaleerd door de bank en de bank zou de transacties moeten terughalen. De bank heeft onvoldoende controlemaatregelen ingericht om dergelijke vormen van oplichting te voorkomen en zij heeft daarmee haar zorgplicht geschonden. De consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 4.054,- vermeerderd met de wettelijke rente sinds 14-01-2025.

Het verweer

- 2.10 De bank 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de schade aan de consument dient te vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dat als volgt toe.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

- 3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen 'toegestane betalingstransacties' en 'niet-toegestane betalingstransacties'.

Tussen partijen is niet in geschil dat de consument geen toestemming heeft gegeven voor de betalingen die met Apple Pay hebben plaatsgevonden. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 lid 2 BW.

- 3.3 In geval van een 'niet-toegestane betalingstransactie' betaalt de betaaldienstverlener de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zelf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In dat laatste artikel staat dat de betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken, het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte van het betaalinstrument van toepassing zijn.
- 3.4 Het is in beginsel aan de bank 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 de bank voldoende feitelijke gegevens aanreiken om het verwijt van grove nalatigheid te weerleggen. 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 Apple Pay 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 en Apple Pay 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 (de bank) voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaagd.¹

Heeft de consument in juridische zin grof nalatig gehandeld?

- 3.5 De consument heeft gesteld dat hij de beveiligingscodes voor de installatie van de app en activatie van Apple Pay niet heeft gedeeld met een derde. De bank heeft gesteld dat de beveiligingscodes om de app te kunnen installeren en Apple Pay te kunnen activeren naar het telefoonnummer en het e-mailadres van de consument zijn gestuurd. De bank heeft daarnaast telefoongesprekken overgelegd, waarin de consument aangeeft dat hij de beveiligingscode voor Apple Pay ergens heeft ingevuld. De consument heeft volgens de bank niet verklaard hoe een derde in staat is geweest de beveiligingscodes te bemachtigen, de app te installeren en daarna Apple Pay te activeren.

¹ 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/

3.6 De commissie is van oordeel dat de stelling van de consument dat hij geen beveiligingscodes heeft gedeeld met een derde ongeloofwaardig is, nu de consument in het telefoongesprek met de bank heeft aangegeven dat hij dat met de code voor Apple Pay wel heeft gedaan. De commissie oordeelt dat de consument met grove nalatigheid artikel 5.4 van de voorwaarden niet heeft nageleefd, waardoor hij een derde in staat heeft gesteld de app te installeren, Apple Pay te activeren en de betalingen 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 De conclusie is dat op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties alle verliezen die uit de betalingstransacties voortvloeien voor rekening van de consument blijven. De bank kan daarom op die grond niet gehouden worden de consument het totale bedrag van die transacties te vergoeden.

Heeft de bank haar zorgplicht geschonden?

3.8 Toch kan voor de bank een verplichting tot schadevergoeding bestaan als zij haar zorgplicht heeft geschonden tegenover de consument. De commissie is echter van oordeel dat van een zorgplichtschending geen sprake is en licht dat hieronder toe.

3.9 De bank heeft in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht. Deze zorgplicht vloeit voort uit de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van de bank, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van de bank kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, mits zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de bank daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').²

De bank heeft geen algemene monitoringsplicht

3.10 De bijzondere zorgplicht van de bank behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van de bank kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij de bank van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als de bank – ondanks het ontbreken van de algemene monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten op de betaalrekening van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.

² HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Safe Haven*).

In dit verband is niet gebleken dat de bank op de hoogte was van de fraude, aangezien de app en Apple Pay zijn geïnstalleerd met behulp van de beveiligingscodes die naar het e-mailadres en het telefoonnummer van de consument zijn verstuurd. De zorgplicht van de bank reikt niet zo ver dat zij deze handelingen had moeten onderzoeken.

- 3.11 De conclusie is dat niet is gebleken dat sprake is van een zorgplichtschending. De bank hoeft de schade ook op deze grond niet te vergoeden. De commissie ziet in het dossier ook geen andere grond voor vergoeding van de schade door de bank. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering van de consument zal worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 5 en 6 van de algemene voorwaarden van belang. Deze artikelen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

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. (...)*

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. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *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. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing*