Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0614

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	25 juni 2026
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

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een creditcardrekening aan bij ICS. Haar creditcard is door een onbevoegde derde (hierna: de fraudeur) gekoppeld aan een Apple Pay Wallet, waarna een totaalbedrag van € 2.690,24 is afgeschreven ten laste van haar creditcardrekening. De consument vordert dat ICS dit bedrag vergoedt. Zij stelt dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties en dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden door de transacties niet tegen te houden. ICS erkent dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties, maar stelt dat de consument grof nalatig heeft gehandeld door de fraudeur toegang te verschaffen tot gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in hoe de fraudeur de beschikking heeft kunnen krijgen over gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Daarmee heeft zij niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht en is in juridische zin sprake van grove nalatigheid. Ook heeft ICS haar zorgplicht niet geschonden. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De consument vordert dat ICS haar schade van € 2.690,24 vergoedt. De commissie moet beoordelen of ICS daartoe verplicht kan worden.

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Op 17 november 2025 is er ten laste van de creditcardrekening van de consument een tiental bedragen afgeschreven. Tussen partijen is niet in geschil dat deze betalingstransacties niet-toegestane betalingstransacties zijn in de zin van artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).[1]

3.3 In beginsel moet ICS op grond van artikel 7:528 lid 1 BW de verliezen die de consument heeft geleden door de niet-toegestane betalingstransacties direct vergoeden. Artikel 7:529 lid 1 BW maakt hierop echter een uitzondering en bepaalt dat de consument zelf deze verliezen draagt indien deze zich hebben voorgedaan doordat zij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 niet is nagekomen. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument het betaalinstrument (de creditcard) gebruikt overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik daarvan van toepassing zijn en dat zij in het bijzonder alle redelijke maatregelen neemt om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van de creditcard te waarborgen.[2]

De consument heeft niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht

3.4 Dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties betekent dus niet zonder meer dat ICS de schade moet vergoeden.

3.5 ICS heeft zich op het standpunt gesteld dat er sprake is van de in artikel 7:529 lid 1 BW bedoelde grove nalatigheid, omdat de betalingstransacties zijn verricht met de creditcard van de consument, die even daarvoor aan een Apple Pay Wallet was gekoppeld. Voor het koppelen van een creditcard aan een Apple Pay Wallet is vereist dat een unieke verificatiecode, die per SMS naar het mobiele telefoonnummer van de consument is gestuurd, wordt ingevoerd. ICS heeft als schriftelijk bewijs dat deze SMS verstuurd is naar het mobiele telefoonnummer een log ingestuurd. Het staat vast dat deze unieke code is gebruikt. Bovendien stelt ICS dat de creditcardgegevens van de consument ook zijn gebruikt bij het koppelen van de creditcard.

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak voor alle relevante wetsartikelen.
[2] Idem.

Uit het voorgaande trekt ICS de conclusie dat de consument grof nalatig moet hebben gehandeld, door ofwel voornoemde gepersonaliseerde veiligheidskenmerken te verstrekken aan de fraudeur, dan wel door de fraudeur toegang te hebben gegeven tot haar persoonlijke telefoon en e-mail.

3.6 De consument heeft uitdrukkelijk betwist dat zij de unieke verificatiecode heeft ontvangen en gedeeld met de fraudeur. Wel heeft zij erkend haar creditcardgegevens ingevuld te hebben, nadat zij op een (naar later bleek) vervalste link heeft geklikt.

3.7 Omdat de consument betwist met grove nalatigheid de toepasselijke voorwaarden niet te hebben nageleefd, moet ICS grove nalatigheid bewijzen. De consument heeft echter een verzwaarde motiveringsplicht omdat de unieke verificatiecode die naar het mobiele (06)-telefoonnummer van de consument is verstuurd zich daardoor in 'haar domein' bevindt (zie hierna ook 3.8). Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat zij een voldoende concrete en verifieerbare verklaring geeft voor de wijze waarop een derde zich toegang heeft weten te verschaffen tot de unieke verificatiecode. Als de consument daar niet in slaagt, wordt de stelling van ICS dat er in dit geval sprake is van grove nalatigheid vanwege onvoldoende gemotiveerde betwisting als vaststaand aangenomen.

3.8 Naar het oordeel van de commissie is de consument daar niet in geslaagd. Zij heeft erkend dat ze haar creditcardgegevens heeft ingevuld na het klikken op een link. Het staat vast dat de creditcard van de consument is gekoppeld aan een Apple Pay Wallet met behulp van een unieke verificatiecode. ICS heeft naar het oordeel van de commissie aangetoond dat deze unieke verificatiecode naar het mobiele (06)-telefoonnummer van de consument is verstuurd. Een (06)-mobiel telefoonnummer is uniek en is als zodanig gekoppeld aan één abonnement en één bijbehorende simkaart. De consument heeft geen verklaring gegeven voor de omstandigheid dat de unieke verificatiecode, die verstuurd is naar het unieke telefoonnummer van de consument, is beland bij en gebruikt door de fraudeur. Daarmee heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht.

3.9 Gelet op het feit dat de creditcardgegevens en de unieke verificatiecode zijn gebruikt bij het koppelen van de creditcard aan de Apple Pay Wallet, en het gebrek aan een plausibele verklaring voor dat gebruik, kan de commissie niet anders dan oordelen dat de consument met grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW haar verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen. De commissie merkt daarbij op dat de juridische term 'grove nalatigheid' geen oordeel inhoudt over de integriteit van de consument.

ICS heeft geen monitoringsplicht

3.10 De consument heeft ook aangevoerd dat ICS door het ongebruikelijke patroon van de transacties had moeten ingrijpen.

In een kort tijdsbestek werden namelijk meerdere keren dezelfde bedragen van haar creditcard-rekening afgeschreven. De commissie begrijpt deze stelling als een beroep op een zorgplicht-schending door ICS.

3.11 De op ICS rustende zorgplicht houdt niet in dat zij gehouden is om in algemene zin transacties te monitoren en te onderzoeken.[3] De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaalopdrachten en het faciliteren van het betalingsverkeer. Van ICS kan wel verwacht worden dat zij tot nader onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden risico op fraude.[4] Bepalend daarbij is datgene waarvan ICS zich in de gegeven omstandigheden daadwerkelijk bewust was. ICS moet ten tijde van de uitvoering van de transacties dus beschikt hebben over subjectieve wetenschap van een mogelijk frauderisico.

3.12 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat ICS bij het uitvoeren van de betalings-transacties bekend was met mogelijk frauderisico. Dat de transacties repetitief plaatsvonden in een kort tijdsbestek, maakt op zichzelf niet dat ICS had moeten begrijpen dat er sprake was van frauduleus gebruik. Nu van subjectieve wetenschap aan de zijde van ICS geen sprake was, bestond er voor ICS geen verplichting om de transacties tegen te houden.

3.13 De commissie concludeert daarmee dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden. Ook op deze grond bestaat voor ICS daarom geen verplichting om de schade van de consument te vergoeden.

Conclusie

3.14 De commissie is van oordeel dat ICS geen verplichting tot schadevergoeding heeft. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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.

[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2026-0425, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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

Bijlagen - 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 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

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 eerst lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen.

Artikel 7:528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.
(...)

Artikel 7:529

(...)
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. (...)
(...)