Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0286

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

Datum uitspraak	8 april 2025
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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransactie? Er is een bedrag van € 1.554,99 afgeschreven van de creditcard van de consument. De consument stelt dat hij deze betaling niet heeft uitgevoerd of goedgekeurd en hij vordert het bedrag van deze betaling terug van ICS. De commissie is van oordeel dat sprake is van een toegestane betalingstransactie. Dit betekent dat de schade voor rekening van de consument blijft. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van ICS en 6) de nadere reactie van de consument.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan van ICS. Op de overeenkomst tussen de consument en ICS zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson (hierna: de algemene voorwaarden) en de Algemene Voorwaarden ICS App voor ABN AMRO (hierna: de App-voorwaarden) van toepassing verklaard.

2.2 In artikel 5 van de algemene voorwaarde is onder meer het volgende opgenomen:

> *"**Artikel 5. Pincode en geheimhouding***
> *(...)*
> *5.4. Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscode of SMS Code mogen alleen door uw worden gebruikt en moet u geheimhouden."*

2.3 In de App-voorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

> *"**Artikel 2. Ingang, duur en beëindiging van de overeenkomst***
> *2.2 U kunt de ICS App maar op 1 telefoon of tablet installeren.*
>
> ***Artikel 3. Werking van de ICS App***
> *3.2 Voor de functionaliteiten 'Overzicht' en 'Opdracht goedkeuren', 'Biometrie' en 'Instellingen' moet u de toegangscode intoetsen. Voor de functionaliteiten 'Overzicht' en 'Opdracht goedkeuren' kunt u ook biometrie gebruiken."*

2.4 De consument maakt gebruik van de app van ICS (hierna: de app), die hij heeft geïnstalleerd op zijn mobiele telefoon.

2.5 Op 15 augustus 2024 om 06:48 uur is een bedrag van € 1.554,99 (het equivalent van 1.000.000 West Afrikaanse Frank (XOF)) afgeschreven van de creditcardrekening van de consument bij ICS ten gunste van een betaaldienstverlener in Ivoorkust.

2.6 De consument heeft ICS verzocht om het bedrag van de hiervoor genoemde transactie aan hem terug te betalen. ICS heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat ICS hem een bedrag van € 1.554,99 betaalt. Hij voert hiervoor de volgende argumenten aan.

2.8 De consument heeft de betreffende betalingstransactie niet uitgevoerd en hij heeft ook niet op andere wijze akkoord gegeven voor deze betalingstransactie. Op het moment dat de transactie werd uitgevoerd, lag hij in bed. Zijn telefoon en portemonnee met daarin de creditcard lagen op zijn nachtkastje. Ook daarna heeft de consument zijn telefoon de hele dag bij zich gehad. De consument is nooit in Ivoorkust geweest en hij kent daar ook niemand. Er moet in het systeem van ICS iets zijn misgegaan. ICS heeft niet aangetoond dat er geen sprake is geweest van een hack of een storing. Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie en ICS moet hem het bedrag terugbetalen.

Het verweer

2.9 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 deze zaak over?

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS een bedrag van € 1.554,99 aan de consument moet betalen. De commissie is van oordeel dat ICS dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Aan welke regels toetst de commissie?

3.2 Deze zaak draait om de betalingstransactie van € 1.554,99. Betalingstransacties zijn geregeld in Afdeling 7b van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW). De relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Het juridisch kader is als volgt.

3.3 Betalingstransacties worden onderverdeeld in toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Een betalingstransactie is toegestaan als de instemming met een betaalopdracht wordt verleend via de tussen de betaler (in dit geval de consument) en de betaaldienstverlener (in dit geval ICS) overeengekomen vorm en procedure. Zonder deze instemming wordt een betalingstransactie als niet-toegestaan aangemerkt.[1]

3.4 Als de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, moet de betaaldienstverlener het bewijs leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing op enig ander falen is beïnvloed.[2] Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een bepaald betaalinstrument is geregistreerd, niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs vormt dat de betalingsdienstgebruiker met de betalingstransactie heeft ingestemd.[3]

3.5 Als sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie moet ICS het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk aan de consument terugbetalen.[4] Op deze regel bestaat een uitzondering. Als de consument – kort gezegd – met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels ten aanzien van betaalinstrumenten niet is nagekomen, draagt de consument zelf de verliezen.[5] Het is in beginsel aan ICS 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 een verzwaarde motiveringsplicht.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[2] Zie artikel 7:527 lid 1 BW.
[3] Zie artikel 7:527 lid 2 BW.
[4] Zie artikel 7:528 lid 1 BW.
[5] Zie artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524 BW.

Dat houdt in dat hij tenminste enig inzicht moet geven in de wijze waarop derden de beschikking hebben kunnen krijgen over het betaalinstrument en de persoonlijke beveiligingsgegevens daarvan.[6]

Is sprake van een niet-toegestane betaling?

3.6 De consument heeft betwist dat hij de transactie heeft goedgekeurd. Het is daarom aan ICS om te bewijzen dat hij dit wel heeft gedaan.

3.7 ICS heeft gesteld dat uit haar administratie blijkt dat de betaling is goedgekeurd volgens de tussen partijen geldende procedure. ICS heeft ter onderbouwing van haar stelling een uitdraai uit haar systeem ingediend en toegelicht dat daaruit blijkt dat de betaling is goedgekeurd via de app, en dat daarbij de toegangscode van de app is gebruikt. Volgens ICS is dit de app geweest die in 2023 op de telefoon van de consument is geïnstalleerd omdat de app volgens haar gegevens niet een tweede keer is geactiveerd en de app ook maar op één telefoon tegelijk actief kan zijn. ICS sluit uit dat sprake is geweest van een storing en van een hack van de app. Bij een hack zou het niet bij één transactie zijn gebleven en zou ook niet alleen de app van de consument zijn gehackt. Ook heeft haar onderzoek uitgewezen dat geen sprake is geweest van manipulatie van de gegevens of creditcard door medewerkers.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS voldoende aangetoond dat de betaling op de overeengekomen manier is goedgekeurd en geregistreerd en dat geen sprake is geweest van een technische storing. De consument heeft de stelling van ICS dat de app maar één keer is geactiveerd, niet betwist. Omdat de consument ook vóór de bewuste transactie gebruik heeft gemaakt van de app op zijn telefoon, betekent dit dat de app (alleen) actief is op de telefoon van de consument. Op zich levert dit gegeven, dat de app op de telefoon van de consument is gebruikt voor het geven van goedkeuring met de transactie, niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs op dat het ook de consument is geweest die met de betaling heeft ingestemd. Het is namelijk mogelijk dat een derde de zowel de creditcard-gegevens als de telefoon van de consument en de toegangscode van de app heeft kunnen bemachtigen. Maar gelet op de stellige bewering van de consument dat zowel zijn telefoon als de creditcard op het betreffende moment in zijn bezit zijn geweest, kan de commissie niet anders dan concluderen dat het daarmee de consument moet zijn geweest die de instemming met de betaling heeft gegeven via de app.

3.9 De consument heeft daarnaast onvoldoende feiten en omstandigheden aangedragen waaruit kan worden afgeleid dat sprake is geweest van een hack van de app of van andere fouten in het systeem van ICS.

[6] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-308, 2020-0853, 2021-0943, 2025-0166, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

De commissie gaat daarom af op de bankadministratie van ICS en zij gaat ervan uit dat sprake is van een toegestane betalingstransactie. De consument is daarmee zelf verantwoordelijk voor de transactie.

3.10 Ten overvloede overweegt de commissie dat ook als de betalingstransactie zou zijn aangemerkt als niet-toegestaan, de schade voor rekening van de consument blijft. Voor dat geval geldt namelijk dat de consument geen enkel inzicht heeft gegeven in de wijze waarop derden toegang hebben kunnen verkrijgen tot zijn creditcardgegevens, telefoon en toegangscode. De consument zou daarmee niet hebben voldaan aan zijn verzwaarde stelplicht en dit zou tot de conclusie moeten leiden dat de consument onzorgvuldig is geweest met de beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en dat hij grof nalatig zou zijn geweest. De commissie merkt daarbij op dat de term 'grove nalatigheid' in juridische zin geen oordeel inhoudt over de integriteit van de consument. Ook in dat geval zou ICS het bedrag niet aan de consument hoeven terug te betalen.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn de in 2.2 en 2.3 genoemde artikelen van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding 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 Boek 7

Artikel 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 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.*
   (...)

Artikel 527

1. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*

2. *Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.*

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.*
   (...)