Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1010

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

Datum uitspraak	8 oktober 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering 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 aanvullende informatie van ICS en 5) de reactie daarop 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. De kern

De consument heeft een creditcard bij ICS. Op 21 december 2025 heeft de consument een phishing e-mail ontvangen van een zogenaamde bezorgdienst. Via een link in de e-mail is de consument ertoe bewogen zijn creditcardgegevens in te vullen voor de zogenaamde € 2,- administratiekosten. Nadat de consument deze betaling had goedgekeurd werd er een bedrag van € 1.617,96, omgerekend 4.158,16 FJD (Fiji dollar), afgeschreven. De consument stelt dat hij niet heeft ingestemd met de uitvoering van de betaling en dat het bedrag van € 1.617,96 nooit aan hem is getoond voordat hij goedkeuring moest verlenen. De consument vordert dat ICS hem € 1.617,96 terugbetaalt dan wel het geld terughaalt via een chargebackprocedure. De commissie gaat mee in het verweer van ICS dat sprake is van een toegestane betaling en dat zij niet verplicht is om de schade te vergoeden. De commissie wijst de vordering van de consument af.

3. De beoordeling

3.1 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de consument de handelingen heeft verricht waardoor de betaling van 21 december 2025 is uitgevoerd. De consument heeft op de link uit de phishing e-mail geklikt, zelf zijn creditcardgegevens ingevuld en de betaling bevestigd via de ABN AMRO Creditcard App. Wat wel ter discussie staat, is of de consument met de betaling heeft ingestemd. De consument stelt dat hij er niet bewust mee heeft ingestemd om het bedrag van € 1.617,96 te betalen, maar dat hij € 2,- wilde betalen. Volgens de consument is er sprake van *amount switching* of *post-confirmation manipulation*. Dit betekent volgens hem dat het bedrag nadat de consument de betaling heeft geauthentiseerd aangepast zou zijn.

3.2 Dat de consument door een derde is misleid en niet het bedrag van € 1.617,96 wilde overmaken, betekent op zichzelf niet dat geen instemming is verleend.[1] Als de consument de betaling heeft verricht volgens de tussen partijen overeengekomen autorisatieprocedure heeft hij daarmee ingestemd. Het is aan ICS om dat aan te tonen. Als ICS dat aantoont, leidt de omstandigheid dat de consument handelde onder invloed van phishing niet tot het oordeel dat sprake is van een niet-toegestane betaling.

De betaling is te beschouwen als een toegestane betaling waarvoor de consument verantwoordelijk is

3.3 De commissie oordeelt dat de consument heeft ingestemd met de betaling en dat er sprake is van een toegestane betaling waar de consument verantwoordelijk voor is. Redengevend hiervoor is het volgende.

3.4 Een betaling mag alleen worden uitgevoerd wanneer de consument met de betaling heeft ingestemd.[2] Die instemming wordt gegeven volgens de vorm en procedure die de consument met ICS is overeengekomen. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalings-transactie als niet toegestaan aangemerkt.[3] Als de consument ontkent dat hij met een uitgevoerde betaling heeft ingestemd of stelt dat deze niet correct is uitgevoerd, dan moet de betaaldienstverlener het bewijs leveren dat de betaling is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt. Ook moet de betaaldienstverlener bewijs leveren dat de betaling niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed.[4]

3.5 De commissie is van oordeel dat ICS voldoende heeft aangetoond dat de betaling is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Daarbij neemt de commissie het volgende in aanmerking.

3.6 ICS heeft toegelicht via welke vorm en procedure betalingen met een creditcard worden uitgevoerd.

---

[1] In de zin van artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] Artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek.
[4] Artikel 7:527 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.

Als bij een betaling wordt gekozen voor betaling met de creditcard, dient de consument zijn creditcardgegevens in te vullen. Vervolgens moet de consument de betaling bevestigen via de ABN AMRO Creditcard App. In de ABN AMRO Creditcard App worden zowel het transactiebedrag als de naam van de begunstigde weergegeven, waarna de consument op 'Bevestigen' moet klikken om de betaling te autoriseren. Daarna wordt de betaling pas uitgevoerd.

3.7 Uit de door ICS overgelegde bankadministratie blijkt dat op 21 december 2025 om 11:15:45 uur de ABN AMRO Creditcard App is geopend en dat de consument heeft ingelogd via biometrische verificatie. Vervolgens is een autorisatiescherm weergegeven waarop het transactiebedrag van 4.158,16 FJD en de naam van de begunstigde zijn getoond. Om 11:16:05 uur is de betaling door de consument geautoriseerd. Daarmee heeft ICS aangetoond dat de betaling overeenkomstig de overeengekomen autorisatieprocedure is geauthenticeerd. Zoals gezegd staat tussen partijen niet ter discussie dat de consument heeft ingestemd met de betaling volgens deze overeengekomen procedure, zodat daarmee sprake is van een toegestane betaling. De enkele stelling van de consument dat hem alleen het bedrag van € 2,- is getoond is onvoldoende om tot de conclusie te komen dat hij niet met de betaling heeft ingestemd, gelet op de betwisting en technische registratie van ICS. Zelfs als wordt aangenomen dat de consument voorafgaand aan de authenticatie is misleid door een phishingwebsite, blijkt uit de transactiedata dat in het authenticatiescherm van ICS een bedrag van 4.158,16 FJD ter goedkeuring is aangeboden en dat de consument vervolgens met biometrie heeft ingestemd. Daarom is sprake van een toegestane betalingstransactie.

De overige stellingen van de consument leiden ook niet tot een toewijzing

3.8 De consument stelt dat ICS een chargebackprocedure moet uitvoeren. ICS heeft betwist dat zij een chargebackprocedure moet uitvoeren. De consument heeft niet onderbouwd waarom ICS een chargebackprocedure moet uitvoeren. De commissie gaat daarom voorbij aan deze stelling van de consument. Hij heeft verder nog gesteld dat er op banken een zwaardere zorgplicht rust bij digitale betaalmethoden en dat dit zou blijken uit eerdere Kifid-uitspraken. De consument heeft deze stelling niet onderbouwd, bijvoorbeeld met verwijzingen naar deze Kifid-uitspraken. Daarom gaat de commissie ook voorbij aan deze stelling van de consument.

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