Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0179

(de heer mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	23 februari 2026
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

Samenvatting

Betalingstransacties. Er is een bedrag van € 1.672,45 afgeschreven van de creditcard van de consument. De consument stelt dat hij deze betaling niet heeft goedgekeurd en hij vordert het bedrag van deze betaling terug van ICS. De commissie is van oordeel dat in dit geval sprake is van een toegestane betalingstransactie in juridische zin. Dat leidt ertoe dat er geen wettelijke verplichting is voor ICS om de schade te vergoeden. Dat ICS onvoldoende veiligheidsmaatregelen heeft genomen is niet gebleken. 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 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 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) van toepassing verklaard.

2.2 In artikel 10 van de algemene voorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

> *"**Artikel 10. Betalen met uw Card***
> *10.1(...) Bij een online aankoop, een telefonische aankoop of een aankoop die daarmee vergelijkbaar is, stemt u in met de betaling door het doorgeven van de gegevens van uw Card, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een 3D Secure wachtwoord en SMS Code of door de opdracht in de ICS App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscode.(...)*
> *10.2 Instemming met de betaling en/of geldopname betekent dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming kunt u betalingen, geldopnames en betalingsopdrachten niet meer annuleren."*

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

2.4 Op of rond 5 augustus 2025 heeft de consument een sms-bericht ontvangen die zogenaamd van de bezorgdienst DPD (hierna: de bezorgdienst) afkomstig was. De consument heeft op de link geklikt die in dat sms-bericht was opgenomen en hij veronderstelde daarmee een betaling van € 1,43 voor zijn bezorgkosten aan de bezorgdienst te doen. Op dat moment werd een bedrag van € 1.672,45 (het equivalent van NGN 2.899.999,- (Nigeriaanse naira)) van zijn creditcard afgeschreven.

2.5 Kort na deze betaling zijn nog meer transacties ingegeven op de creditcardrekening van de consument. De fraudeafdeling van ICS vond die transacties verdacht en heeft deze transacties tegengehouden. Vervolgens heeft ICS met de consument gebeld om navraag te doen over de transacties. ICS heeft in dat gesprek ook medegedeeld dat hij bij de eerste transactie, naar aanleiding van het zogenaamde sms-bericht van de bezorgdienst, blijkbaar is opgelicht.[1]

2.6 Vervolgens is er tussen ICS en de consument gecorrespondeerd over de vraag voor wiens rekening de door de consument geleden schade van € 1.672,45 dient te komen. De consument heeft ICS verzocht om de geleden schade te vergoeden. ICS heeft dit verzoek afgewezen. Dit heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat ICS hem een bedrag van € 1.672,45 betaalt. De consument onderbouwt zijn vordering als volgt.

2.8 Allereerst betwist de consument dat hij met de betaling van een bedrag van € 1.672,45 heeft ingestemd of daar op andere wijze akkoord voor heeft gegeven. De consument was in de veronderstelling de verzendkosten van zijn pakket van € 1,43 te betalen.

[1] ICS heeft de opname van dit telefoongesprek ingebracht in het onderhavige dossier.

Dit was namelijk de informatie die hij kreeg nadat hij op de link in het sms-bericht had geklikt. De consument stelt dat zowel het bedrag van € 1.672,45 als het bedrag van NGN 2.899.999,- (Nigeriaanse naira) op geen enkel moment is getoond in de app. Voor zover een dergelijke transactie direct door middel van face-ID worden goedgekeurd, acht hij dit een veiligheidsmanco in de app van ICS.

2.9 Daarnaast vindt de consument het onredelijk dat hij volledig verantwoordelijk wordt gehouden voor de transactie. De consument stelt zich op het standpunt dat de beveiliging van ICS onvoldoende was, en dat de schade had kunnen worden voorkomen als ICS betere beveiligingsmaatregelen had getroffen. Daarbij voert de consument aan dat weliswaar de daaropvolgende transacties door ICS zijn opgemerkt en zijn geblokkeerd, maar dat juist ook de eerste transactie door de beveiliging van ICS tegengehouden had moeten worden.

Het verweer

2.10 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 om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of ICS het bedrag van de betwiste betalingstransactie aan de consument dient te vergoeden. Het gaat in dit geval om een bedrag van € 1.672,45. Naar het oordeel van de commissie is ICS niet gehouden dit bedrag te vergoeden. Dit wordt als volgt toegelicht.

Aan welke regels toetst de commissie?

3.2 Betalingstransacties zijn geregeld in 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.[2]

3.4 Als de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, moet de betaaldienstverlener het bewijs leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing op enig ander falen is beïnvloed.[3]

[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 7:527 lid 1 BW.

Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een bepaald betaalinstrument is geregistreerd, niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs vormt dat de betalingsdienst-gebruiker met de betalingstransactie heeft ingestemd.[4]

3.5 Als sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie moet ICS het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk aan de consument terugbetalen.[5] Op deze regel bestaat een uitzondering. Als de consument – kort gezegd – met grove nalatigheid de overeen-gekomen veiligheidsregels ten aanzien van betaalinstrumenten niet is nagekomen, draagt de consument zelf de verliezen.[6] 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. 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.[7]

Er is sprake van een toegestane betaling

3.6 ICS heeft gesteld, en met stukken uit haar administratie onderbouwd, dat de betaling is goedgekeurd volgens de tussen partijen geldende procedure. ICS heeft een uitdraai uit haar systeem ingediend en toegelicht dat daaruit blijkt dat de transactie is goedgekeurd via de app, en dat daarbij gebruik is gemaakt van biometrische authenticatie in de vorm van face-ID. Ook heeft ICS een uitdraai uit haar systeem met toelichting ingediend waaruit blijkt welke schermen in de app moeten worden doorlopen om een transactie goed te keuren. Daarbij wordt volgens ICS het bedrag en de valuta vooraf in de app getoond en kan de consument het bedrag goedkeuren. Als face-ID is ingesteld in de app dan wordt de betaling bij herkenning van het gezicht goedgekeurd.

3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS daarmee voldoende bewijs geleverd dat de betalingstransactie op de overeengekomen wijze is goedgekeurd en geregistreerd. De commissie overweegt dat het feit dat uit de bankadministratie blijkt dat de transactie juist is geregistreerd en is goedgekeurd op zichzelf niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs levert dat met de transactie door de consument is ingestemd. Het is dan echter wel aan de consument om voldoende feiten en omstandigheden aan te dragen ter onderbouwing van zijn stelling dat hij niet met de transactie heeft ingestemd.[8] In dit geval heeft de consument , naar aanleiding van de door ICS opgestuurde stukken uit haar administratie, gesteld dat het wel kan kloppen dat hij deze autorisatie-methode (face-ID) heeft gebruikt maar dat hij het bedrag niet heeft kunnen controleren omdat het niet in beeld zou zijn geweest.

---

[4] Zie artikel 7:527 lid 2 BW.
[5] Zie artikel 7:528 lid 1 BW.
[6] Zie artikel 7:229 lid 1 BW en artikel 7:524 BW.
[7] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-308, 2020-0853, 2021-0943, 2025-0166, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.
[8] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2024-0982 en 2024-1055, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

Hij wilde alleen toestemming geven voor een bedrag van € 1,43. ICS heeft dit betwist en uit het overzicht uit haar administratie blijkt dat het om een bedrag van NGN 2899999,- ging. Voor zijn stelling dat hij de betreffende transactie niet heeft kunnen controleren heeft de consument, gelet op de gemotiveerde betwisting door ICS, verder onvoldoende feiten of omstandigheden aangedragen waaruit dat zou kunnen worden afgeleid. Niet gebleken, of onvoldoende aannemelijk geworden, is dat er sprake is geweest van een veiligheidsmanco aan de zijde van ICS, zoals de consument heeft gesteld. De commissie gaat dan ook af op de door ICS overlegde administratie en het feit dat de consument de app heeft gebruikt waarop hij goedkeuring door middel van face-ID heeft ingesteld. De commissie komt dan ook tot het oordeel dat het in juridische zin vaststaat dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie. In het geval van een toegestane betaling bestaat geen wettelijke verplichting voor ICS tot vergoeding van de schade.[9]

Geen schending van de zorgplicht

3.8 De consument stelt zich tevens op het standpunt dat de beveilig van ICS onvoldoende was, en dat de schade had kunnen worden voorkomen als ICS betere beveiligingsmaatregelen had getroffen. De commissie begrijpt dat de consument vindt dat ICS zijn verlies moet vergoeden op grond van haar zorgplicht. De commissie overweegt als volgt.

3.9 De commissie merkt op dat ICS verplicht is een betaalopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren, dat staat in artikel 10 van de algemene voorwaarden en in artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek. De consument is daaraan gebonden. De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De commissie overweegt dat er geen algemene verplichting is voor betaaldienstverleners om transacties te monitoren. Dat het systeem van ICS geen waarschuwing heeft gegeven bij de eerste transactie zoals die is gedaan levert op zichzelf dus geen zorgplichtschending op. Dat de latere transacties wel aanleiding waren voor ICS om vragen te stellen doet daar niks aan af.

3.10 Wel mag van ICS verwacht worden dat zij maatregelen treft ter voorkoming van fraude en oplichting. Hoe zij dat doet is niet in de wet vastgelegd en is bovendien steeds aan verandering onderhevig omdat nieuwe vormen van fraude tot aangepaste maatregelen kunnen leiden. ICS heeft bovendien enige mate van beleidsvrijheid: banken en betaal-dienstverleners zijn niet verplicht om allemaal dezelfde maatregelen te treffen.

3.11 Uit de door ICS overgelegde stukken blijkt dat zij diverse veiligheidsmaatregelen hanteert, waaronder biometrische authenticatie op een aan het account gekoppelde en geautoriseerde telefoon van de rekeninghouder. Vervolgens moeten er diverse schermen worden doorlopen om een betaling goed te keuren.

[9] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2025-0452, 2025-0503, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

Dit stapsgewijze proces is bedoeld om fraude en fouten te voorkomen en de gebruiker in de gelegenheid te stellen het bedrag en de wederpartij te controleren voordat de betaling definitief wordt goedgekeurd en uitgevoerd.

3.12 In het licht van het voorgaande komt de commissie dan ook tot het oordeel dat ICS in het onderhavige geval niet de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.

Wat is de conclusie?

3.13 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vorderingen dienen te worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 10 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is 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/ . 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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/ .

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

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 geauthentiseerd, 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 geauthentiseerd, 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.