Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-1082

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. L. Strijk, secretaris)

Datum uitspraak	27 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
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; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en, 5) de dupliek van ICS.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. J. Blijdestein, kantoorhoudend te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 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. Tijdens een vakantie in Spanje is er op 23 januari een transactie van € 1.623,92 geaccordeerd in de app van de consument. De consument stelt geen toestemming te hebben gegeven voor de transactie en vordert terugbetaling daarvan. De consument stelt dat deze niet heeft ingestemd met de transactie. ICS stelt dat het om een toegestane betalingstransactie gaat, omdat de consument het bedrag heeft geaccordeerd in de app via biometrische gegevens. De commissie oordeelt dat de bank heeft bewezen dat de transactie is geaccordeerd via de app en dat de consument geen verklaring heeft gegeven van dat derden dat zouden hebben gedaan. De vordering wordt daarom afgewezen.

3. De beoordeling

Toegestane betalingstransactie

3.1 De commissie is van oordeel dat de betalingstransactie kwalificeren als 'toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.2 Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.[1] Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de tussen de betaler en de relevante betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure.[2] Als de betalingstransactie is uitgevoerd zonder instemming van de betaler is er sprake van een 'niet toegestane betalingstransactie'.

3.3 Als een betaaldienstgebruiker ontkent met een uitgevoerde betalingstransactie te hebben ingestemd, vormt het feit dat de betaaldienstverlener het gebruik van een betaalinstrument heeft geregistreerd niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs dat de betaler met de betalingstransactie heeft ingestemd. De betaaldienstverlener kan onder omstandigheden gehouden zijn om meer bewijs van de instemming te leveren.[3] Hierbij zijn ook de stellingen van de consument van belang.[4]

3.4 Maar als de consument betwist dat er sprake is van een toegestane betalingstransactie, rust op hem een verzwaarde motiveringsplicht, die inhoudt dat hij ten minste enig inzicht dient te geven in de omstandigheden waaronder met zijn betaalinstrument de betalingstransacties door derden kunnen zijn gedaan. Een andere regel zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.[5]

3.5 Bij een toegestane betalingstransactie rust er op grond van de wettelijke regeling voor betalingstransacties geen vergoedingsverplichting op de bank. In zo'n geval is de bank, als betaaldienstverlener, in beginsel verplicht om gehoor te geven aan een correct gegeven betaalopdracht.[6] Na de uitvoering van een dergelijke toegestane betalingstransactie heeft de bank op grond van wettelijke regels over betalingstransacties geen wettelijke verplichting meer.[7]

3.6 In dit geval ontkent de consument met de betalingstransactie te hebben ingestemd.

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 BW.
[2] Artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Artikel 7:527 lid 2 BW.
[4] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0904, r.o. 3.4., te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[5] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1022, r.o. 3.4.
[6] Artikel 7:533 lid 4 BW.
[7] Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, r.o. 3.3.

Naar het oordeel van de commissie heeft de bank voldoende aangetoond dat de betalingstransactie met invoering van de noodzakelijke biometrische gegevens van de consument vanaf de smartphone van de consument is geautoriseerd volgens tussen ICS en de consument overeengekomen vorm en procedure. De bank heeft dit aangetoond door de transactiegegevens te overleggen en uit te leggen dat met Out-Of-Band (OOB) biometrics akkoord is gegeven voor de transactie. OOB betekent dat de transactie op een andere manier is geautoriseerd dan dat deze is geïnitieerd, en Biometrics betekent dat de transactie is goedgekeurd via een vingerafdruk of Face ID.

3.7 Gelet op dit bewijs van ICS mag van de consument worden verwacht dat hij enig inzicht biedt in de omstandigheden die ertoe hebben geleid dat derden zijn betaalinstrument (in dit geval de ICS-app) hebben kunnen gebruiken.

3.8 De consument heeft dat inzicht niet gegeven. De consument heeft alleen verklaard dat zijn PC, waarvandaan de transactie volgens hem is geïnitieerd, in Amsterdam stond en dat hij op dat moment zelf in Spanje verbleef, zodat hij de transactie niet heeft geïnitieerd. Maar, nog los van het feit dat uit de administratie van ICS niet blijkt dat de transactie met de PC van de consument is geïnitieerd, heeft de consument geen inzicht gegeven hoe het kan dat de transactie met zijn biometrische gegevens via de bankapp is goedgekeurd. De consument heeft verklaard zich niet te kunnen herinneren dat hij een transactie inde ICS-app heeft goedgekeurd. Nu de consument geen inzicht geeft in hoe de transactie heeft kunnen plaatsvinden, oordeelt de commissie dat hij niet heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Gelet daarop houdt de commissie het ervoor dat in deze zaak sprake is van een ‘toegestane betalingstransactie’.

3.9 De consument betwist dat hij het bedrag en de begunstigde heeft zien staan in zijn mobiele app. Als dat juist is, leidt dat niet tot een andere beslissing. Voor het antwoord op de vraag of de betalingstransactie een toegestane transactie is, is niet van belang of de consument het bedrag en/of de begunstigde heeft gecontroleerd.

Slotsom

3.10 De conclusie is dat de schade die de consument stelt te hebben geleden voor zijn eigen rekening blijft. ICS hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering afwijzen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 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 527

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.

Artikel 533

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.