Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0222

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.C van Roosmalen-Aarts, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 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 de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument is het slachtoffer geworden van oplichting en vordert dat ICS haar schade vergoedt. De commissie oordeelt dat sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. Verder oordeelt de commissie dat ICS haar zorgplicht tegenover de consument niet heeft geschonden. De vordering 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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument en 4) 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 bij ICS. Op de overeenkomst zijn de ‘Algemene Card-Voorwaarden’ (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit deze voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 7 juli 2025 heeft de consument, nadat zij verschillende berichten had ontvangen in de app van Booking.com, door gebruikmaking van haar creditcard en biometrische goedkeuring met haar telefoon twee bedragen overgeboekt van in totaal € 789,16.

2.3 Achteraf is gebleken dat de consument het slachtoffer is geworden van oplichting.

2.4 De consument heeft ICS verzocht om de door haar geleden schade te vergoeden. ICS heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade van € 789,16. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.6 Hoewel de transacties formeel door de consument zijn goedgekeurd, is zij daarbij misleid waardoor de verleende instemming met de betaalopdrachten niet geldig is. De consument is benaderd via het officiële en betrouwbare communicatiekanaal van Booking.com. De oplichters hebben de consument wijsgemaakt dat een door haar gedane hotelreservering bevestigd diende te worden binnen een bepaald tijdsbestek. Er was voor de consument geen enkele reden om aan de betrouwbaarheid van de betalingen te twijfelen. De consument vindt het bovendien onacceptabel dat zij de dupe is van een gebrekkige beveiliging binnen een vertrouwd platform.

2.7 ICS beroept zich ten onrechte uitsluitend op artikel 10.1 en 10.2 van de voorwaarden waarin staat dat een door de klant geautoriseerde betaling onherroepelijk is. Deze bepalingen gaan enkel over de technische bevestiging van de betaling en niet over situaties waarin sprake is van misleiding of oplichting. Een beoordeling die zich uitsluitend baseert op voornoemde artikelen uit de voorwaarden, zonder dat de feitelijke omstandigheden worden onderzocht, is onvoldoende zorgvuldig en juridisch onjuist.

2.8 ICS heeft nagelaten om bewijs over te leggen waaruit blijkt dat de consument bewust en gegrond heeft ingestemd met de betalingen. Zonder dat bewijs kan niet worden aangenomen dat de instemming van de consument authentiek was.

2.9 ICS heeft haar zorgplicht geschonden. ICS heeft een verantwoordelijkheid om consumenten proactief te waarschuwen voor platformfraude via Booking.com.

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 moet beoordelen of ICS het door de consument gevorderde bedrag moet vergoeden. De commissie merkt op dat zij het betreurt wat de consument is overkomen, maar dat ICS naar haar oordeel niet aansprakelijk is jegens de consument. Zij legt hieronder uit waarom.

Toegestane betalingstransacties

3.2 De consument heeft erkend dat zij de betalingen van in totaal € 789,16 zelf heeft verricht. Daarmee is sprake van toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Het feit dat de consument daarbij is misleid, maakt dat niet anders. De stelling van de consument dat de verleende instemming met de betaal-opdrachten niet geldig is omdat sprake is van misleiding, gaat dan ook niet op. Hetzelfde geldt voor de stellingen van de consument zoals opgenomen onder 2.7 en 2.8.

3.3 Omdat sprake is van toegestane betalingstransacties, is de consument daarvoor zelf verantwoordelijk. Als betaaldienstverlener was ICS op grond van artikel 7:533 lid 4 BW zelfs gehouden om deze transacties uit te voeren. Op basis van het wettelijk kader voor toegestane betalingstransacties komt de betaling daarom in beginsel voor rekening van de consument. Op grond van het wettelijk kader voor betalingstransacties is ICS niet aansprakelijk voor de schade van de consument.[1]

3.4 Voor zover de consument van mening is dat het onacceptabel is dat zij de dupe is van een gebrekkige beveiliging binnen een vertrouwd platform, overweegt de commissie dat zij zich in dat geval moet wenden tot Booking.com en niet tot ICS.

Zorgplicht

3.5 De consument heeft nog gesteld dat ICS haar zorglicht heeft geschonden omdat, zo begrijpt de commissie, zij consumenten proactief zou moeten waarschuwen voor dergelijke platformfraude en zij daarom schadeplichtig is. De commissie is van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden en licht dit hieronder toe.

3.6 Op ICS rust een zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat ICS rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van ICS worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[2] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat ICS, als betaaldienstverlener, gehouden is om consument, voor zover zij daarvan (al) op de hoogte was, proactief te waarschuwen voor (mogelijke) platformfraude via Booking.com. Van een schending van de zorgplicht van ICS is naar het oordeel van de commissie dan ook geen sprake.

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in de artikelen 10.1 en 10.2 van de voorwaarden van belang.

[1] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602, 2019-531, 2019-882, 2022-0178, 2022-0235, 2022-0593, 2023-0307, 2023-0832, 2025-0452, 2025-0528 en 2025-0639.
[2] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.

Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat ICS niet verplicht is het door de consument gevorderde bedrag aan haar te vergoeden. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen. Alle overige door de consument ingebrachte stellingen kunnen niet tot een ander oordeel leiden.

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 de algemene voorwaarden

"(...)

Artikel 10. Betalen met uw Card

10.1 Met uw Card kunt u wereldwijd betalen bij Acceptanten en geldopnames doen bij aangesloten banken en geldautomaten. Als u uw Card voor betaling en/of een geldopname in een geld-automaat, betaalautomaat of imprinter stopt en de pincode intoetst of uw handtekening zet, stemt u in met de betaling en/of geldopname. Bij sommige betaalautomaten (zoals tol- of parkeerautomaten) stemt u in met de betaling door alleen uw Card in de automaat te stoppen, dus zonder dat u daarbij de pincode intoetst of uw handtekening zet. 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 het 3D Secure Wachtwoord en SMS Code of door de opdracht in de ICS App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscode. Als wij een nieuwe Card aan u hebben uitgegeven, kunnen wij de gegevens van uw nieuwe Card doorgeven aan Acceptanten die gebruik maken van de Automatische Verlengservice.

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 betalings-opdrachten niet meer annuleren.

(...)"