Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0891

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. J van der Groen,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	10 november 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving/de algemene voorwaarden

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. Verzwaarde motiveringsplicht. Toen de consument op vakantie in Colombia was, is (onder andere) zijn creditcard gestolen. In totaal zijn er na de diefstal voor € 1.334,20 aan niet-toegestane betalingstransacties met de creditcard verricht. De consument stelt dat de bank zijn schade dient te vergoeden. De bank heeft dit betwist en stelt dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld, doordat hij zich niet heeft gehouden aan de veiligheidsvoorschriften uit de algemene voorwaarden. De commissie is van oordeel dat de consument heeft voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht door inzicht te verschaffen over de manier waarop zijn creditcard en bijbehorende pincode in handen van de dief zijn gekomen. Daaropvolgend oordeelt de commissie dat de bank niet geslaagd is in het bewijs dat de consument de veiligheidsvoorschriften met aan opzet grenzende schuld niet is nagekomen. Dit betekent dat de consument niet grof nalatig heeft gehandeld als bedoeld in artikel 7:529 lid 2 BW, waardoor de bank de schade van de consument dient te vergoeden. De vordering van de consument wordt toegewezen.

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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij de bank. Op het gebruik van de creditcard zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson versie november 2018 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Deze bepalen in de artikelen 4, 5 en 6:

> *Artikel 4. Uw algemene verplichtingen*
>
> *(...)*
>
> *4.3 Wij kunnen aanwijzingen geven over het veilig gebruik van uw Card voor het doen van online aankopen, over de geheimhouding van de pincode of andere persoonlijke beveiligingscodes en aanwijzingen over een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor Creditcard Online en de ICS App. Deze aanwijzingen moet u opvolgen. Algemene aanwijzingen zijn te vinden op www.icscards.nl/abnamro/veiligheid.*
>
> *(...)*
>
> *Artikel 5 Pincode en geheimhouding:*
>
> *5.1 Uw Card heeft een pincode. Deze pincode heeft u zelf gekozen of is automatisch aan u toegekend. De pincode is net zoals uw Card persoonlijk en mag alleen door u worden gebruikt. Wij kunnen instructies geven over het kiezen van de pincode. Deze moet u opvolgen.*
>
> *5.2 U mag het document waarmee de pincode aan u wordt toegestuurd niet bewaren. U mag de pincode niet noteren op uw Card of op een document dat u bij uw Card bewaart. Als u al een aantekening maakt van de pincode, dan moet u dit zo doen dat de pincode niet voor anderen herkenbaar is of dat duidelijk is waar de pincode voor is.*
>
> *5.3 U moet de pincode geheimhouden voor iedereen, ook voor familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.*
>
> *5.4 Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een wachtwoord, e-Code of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.*
>
> *Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik*
>
> *6.1 Verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik van uw Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes moet u telefonisch aan ons melden.*

U moet dit zo snel mogelijk doen nadat u dit heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door controle van het rekeningoverzicht, het overzicht in de ICS App of Creditcard Online. U moet de melding meteen daarna schriftelijk aan ons bevestigen en u moet aangifte doen bij de politie.

6.2 Als u uw verplichtingen uit de artikelen 4., 5. en 6.1. bent nagekomen, draagt u geen risico voor het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card. Als u deze verplichtingen niet bent nagekomen, als blijkt dat u gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant komt het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card, volledig voor uw rekening.

2.2 Op 15 mei 2024 was de consument op vakantie in Colombia. In het proces-verbaal van aangifte is opgenomen dat de consument op enig moment een afspraak met een vrouw had dat hem een drankje gaf. Na dit moment kan hij zich niks meer herinneren van de avond. Toen hij de volgende dag wakker werd in zijn vakantieverblijf waren zijn telefoon, paspoort, passen, parfum en geld weg.

2.3 De consument heeft de bank op 17 mei 2024 gebeld en zijn creditcard laten blokkeren. In dit gesprek was de conclusie dat er verschillende transacties met een totaalbedrag van € 1.334,20 niet door de consument zijn uitgevoerd. De bankmedewerkster heeft in dit gesprek aangegeven dat de consument aangifte moest doen en dat zij een proces-verbaal nodig had. Partijen zijn het erover eens dat het totaalbedrag van de niet door de consument uitgevoerde transacties € 1.334,20 is. Een deel van de transacties is gedaan met de credit-card en de pincode van de consument, een ander deel met Apple Pay en de telefoon van de consument.

2.4 Op 21 september 2024 heeft de consument aangifte van de diefstal gedaan bij de Colombiaanse politie.

2.5 Op 20 februari 2025 heeft de consument zijn klacht ingediend bij de bank. In de interne klachtprocedure heeft de bank aangegeven dat de consument geen medische verklaring heeft waaruit blijkt dat hij is gedrogeerd, waardoor de schade niet voor vergoeding in aanmerking komt. De consument is hier op 26 februari 2025 tegen in bezwaar gegaan.

2.6 De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en de vordering

2.7 De consument klaagt erover dat de bank zijn schade niet wil vergoeden en voert daartoe het volgende aan. Hij is gedrogeerd en toen hij wakker werd in zijn verblijf in Colombia, waren zijn spullen weg. Direct daarna heeft hij de bank gebeld en het voorval gemeld. In dit gesprek heeft hij specifiek gevraagd wat de bank nodig had voor de beoordeling of hij de transacties vergoed zou krijgen.

De bank heeft in dit gesprek niets gezegd over een medische verklaring, maar wijst de schadevergoeding nu af omdat de consument niet kan aantonen dat hij gedrogeerd is. Naast de materiële schade heeft het voorval hem ook psychische en emotionele schade opgeleverd. De consument vordert een vergoeding van € 1.334,20 voor het geld dat van zijn rekening is afgeschreven.

Het verweer

2.8 De bank voert de volgende verweren. Zij is niet verplicht om de schade van de consument te vergoeden omdat de consument in juridische zin grove nalatigheid moet worden verweten, waardoor de schade op grond van 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) voor rekening en risico van de consument blijft. De transacties zijn gedaan met de creditcard en Apple Pay wallet op de telefoon van de consument door een onbekende derde. Deze onbekende derde heeft kunnen inloggen op de telefoon om Apple Pay te gebruiken en ook de beschikking gehad over de pincode van de creditcard van de consument. Daarmee heeft de consument zich niet gehouden aan de veiligheidsvoorwaarden. Op die wijze heeft de onbevoegde derde misbruik kunnen maken van de creditcard van de consument.

2.9 De bank is enkel als betaaldienstverlener opgetreden. De vaste lijn van de geschillencommissie van Kifid is dat de rol van de bank daarom in beginsel is beperkt tot het optimaal faciliteren van het betalingsverkeer. Tevens is het de vaste lijn van Kifid dat onzorgvuldig handelen door consumenten dat als grof nalatig kan worden gekwalificeerd leidt tot afwijzing van de vordering.

2.10 Op welke wijze de codes voor de telefoon en de card in handen van de fraudeur zijn gekomen, blijft onduidelijk. De verklaring gedrogeerd te zijn is hiervoor onvoldoende. De consument heeft daarbij geen onderbouwing aangeleverd die zijn stelling gedrogeerd te zijn geweest ondersteunt. De summiere verklaring in het proces-verbaal van aangifte, dat na ruim vier maanden na de betwiste transacties pas is opgesteld, is daarvoor onvoldoende. Uit het betreffende document is ook niet op te maken dat de verklaring de situatie van 15 mei 2024 beschrijft. Wel hanteert de consument voor zowel de telefoon als de card dezelfde code.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de transacties van in totaal € 1.334,20 die door een derde met de creditcard van de consument en zijn Apple Pay zijn gedaan, dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie is de bank daartoe gehouden. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 Op grond van artikel 7:533 lid 4 BW is de betaaldienstverlener (hier: de bank) verplicht een betalingsopdracht uit te voeren indien de opdracht is gegeven op de overeengekomen wijze. De betalingstransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler (hier: de consument) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).[1]

3.3 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met de bank afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.[2]

3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de betaaldienstverlener (de bank) bij een niet-toegestane betalingstransactie de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transactie terugbetalen. Maar op deze regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de bank de niet-toegestane betalingstransactie niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid 1 sub a BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn. Daarbij dient de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen (artikel 7:524 lid 2 BW).

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om niet-toegestane betalingstransacties. Dit betekent dat de bank in beginsel gehouden is de schade te vergoeden, tenzij de consument frauduleus, opzettelijk of grof nalatig in bovengenoemde zin heeft gehandeld. Hoewel het in beginsel aan de bank is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[3] Dat betekent in dit geval dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop zijn pincode en creditcard in handen van de oplichter zijn gekomen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de bank voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

---

[1] De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2. te vinden op www.rechtspraak.nl.
[3] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693 te vinden op www.kifid.nl.

Heeft de consument voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht?

3.6 De consument heeft aangevoerd dat hij op vakantie in Colombia iets is gaan drinken met een vrouw, dat hij zich van de rest van de avond niets kan herinneren en dat, toen hij de volgende ochtend wakker werd, zijn telefoon en zijn creditcard weg waren. Hij heeft verder aangevoerd dat de vrouw zijn pincode over zijn schouder heeft afgekeken en dat hij voor zijn telefoon en creditcard dezelfde pincode had. Hiermee heeft de consument enig inzicht gegeven in de wijze waarop een onbevoegde over zijn creditcard, zijn mobiele telefoon, Apple Pay en de bijbehorende beveiligingscodes heeft kunnen beschikken. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarmee voldaan aan zijn verzwaarde motiverings-plicht.

Heeft de consument grof nalatig gehandeld?

3.7 Grove nalatigheid houdt meer in dan louter nalatig handelen en ziet volgens de 'Herziene richtlijn betreffende betalingsdiensten in de interne markt' (PSD2) op gedrag dat een 'aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid' vertoont.[4] Voor nalatigheid in grove zin is vereist dat de consument 'met een aan opzet grenzende schuld' nalatig is geweest bij de niet-naleving van verplichtingen waar hij of zij aan dient te voldoen.[5]

3.8 Het enkele feit dat de consument zijn pincode ook gebruikte als beveiligingscode voor de ontgrendeling van zijn mobiele telefoon brengt naar het oordeel van de commissie mee dat hij – achteraf bezien – enigszins onvoorzichtig heeft gehandeld, maar niet grof nalatig. Gelet op artikel 7:527 lid 2 BW, laatste volzin, had het op de weg van de bank gelegen om ondersteunend bewijs te verstrekken om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen. Dit bewijs is niet, of niet in voldoende mate, door de bank naar voren gebracht. De commissie overweegt hierbij dat de bank ook geen algemene voorwaarden of veiligheidsregels in het geding heeft gebracht, waarin staat dat een consument niet dezelfde beveiligingscode mag gebruiken voor de ontgrendeling van zijn mobiele telefoon als voor zijn creditcard. De bank heeft ook niet gesteld dat zij klanten wijst op het gevaar hiervan.

3.9 De bank verwijt de consument ook dat hij zijn beveiligingscodes niet geheim heeft gehouden of niet goed heeft afgeschermd. Het feit dat een derde tijdens het intoetsen van een code heeft kunnen meekijken levert niet zonder meer een grof nalatige schending op van de verplichting tot geheimhouding van die code.[6] Daarvoor zijn nadere, bijkomende feiten noodzakelijk waaruit blijkt dat de consument zijn verplichting tot geheimhouding heeft verzaakt en hierdoor de gelegenheid heeft gecreëerd dat anderen kennis konden nemen van zijn beveiligingscode. Zodanige feiten zijn door de bank niet, althans niet in toereikende mate, gesteld.

---

[4] Revised Payment Services Directive.
[5] Zie GC Kifid nr. 2023-0779 (overweging 3.8.) en nr. 2025-0797.
[6] Zie Gerechtshof Amsterdam van 29 maart 2007, ECLI:NL:GHAMS:2007:BA1930, te vinden op www.rechtspraak.nl

Slotsom

3.10 De slotsom is dat de consument met een bepaalde mate van onvoorzichtigheid heeft gehandeld en daardoor heeft nagelaten te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de algemene voorwaarden, maar daar geen aan opzet grenzende schuld aan heeft. Dit heeft tot gevolg dat de consument niet grof nalatig heeft gehandeld als bedoeld in artikel 7:529 lid 2 BW. De bank dient de verliezen die uit de niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien aan de consument te vergoeden. Dit betekent dat de klacht gegrond is en de vordering van de consument wordt toegewezen.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 4, 5 en 6 van de algemene voorwaarden van belang. Deze artikelen 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.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 1.334,20 aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 (BW)

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

Artikel 7:522 BW

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 7:524 BW

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. (...).

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 7:528 BW

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 7:529 BW

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *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. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing*