Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0715

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	23 juli 2026
Klacht van	De heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
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. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 19 december 2025, 14 en 28 januari 2026 en 9 en 13 februari 2026; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek (met aanvulling) van de consumenten en 5) de dupliek van ICS.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen en zal de zaak daarom op grond van de stukken beslissen.

1.3 De consumenten en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak van de commissie is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

ICS heeft een creditcard aan de consumenten uitgegeven. Op de dag dat de consumenten de creditcard hebben geactiveerd, zijn er met de creditcard twee overboekingen verricht. Achteraf hebben de consumenten betwist dat zij hebben ingestemd met deze betalingstransacties. Zij vorderen van ICS een schadevergoeding ter grootte van de betalingstransacties en voeren aan dat zij zijn opgelicht. ICS voert verweer en is van mening dat zij de betaalopdrachten voor de betalingstransacties volgens de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure heeft uitgevoerd en dat zij verplicht was hieraan gehoor te geven. Daarnaast voert ICS aan dat zij niet gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren en dat zij niet op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer.

De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de consumenten niet hebben ingestemd met de betalingstransacties en kwalificeert deze daarom als toegestane betalingstransacties. De commissie is van oordeel dat de consumenten hiervoor zelf aansprakelijk zijn en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

De twee betalingstransacties van € 999,- zijn 'toegestane betalingstransacties'

3.1 Naar het oordeel van de commissie kwalificeren de twee betalingstransacties van elk € 999,- die op 24 oktober 2025 met de creditcard zijn verricht als 'toegestane betalingstransacties'. Daarvoor is het volgende redengevend.

3.2 Een betaaldienstverlener (in dit geval ICS) voert een betalingstransactie slechts uit met *instemming* van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht[1] (in dit geval de consumenten). Het betreft dan een 'toegestane betalingstransactie'. De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn 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]

3.3 Als een betaaldienstgebruiker (in dit geval de consumenten) ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft 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.[4] Hierbij zijn ook de stellingen van de consumenten van belang.[5]

3.4 In deze zaak betwisten de consumenten dat zij met de twee betalingstransacties van € 999,- hebben ingestemd. Naar het oordeel van de commissie heeft ICS voldoende aangetoond dat deze betalingstransacties met de creditcard van de consumenten en via de *ABN AMRO Creditcard App* en biometrische verificatie zijn geautoriseerd. Dat blijkt uit het overzicht dat ICS als bijlage 2 bij haar verweerschrift heeft opgenomen. Bovendien betwisten de consumenten niet dat autorisatie op die manier heeft plaatsgevonden. Gelet op het voorgaande levert dat echter niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs van de instemming van de consumenten op. Maar als de consumenten, zoals in dit geval, betwisten dat sprake is van toegestane betalingstransacties, rust op hen een *verzwaarde motiveringsplicht*.

---

[1] Zie artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.
[4] Zie artikel 7:527 lid 2 BW.
[5] Zie onder andere Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0904, 2025-1022 en 2026-0109, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Die houdt in dat zij ten minste enig inzicht dienen te geven in de omstandigheden waaronder de betalingstransacties met hun creditcard kunnen zijn gedaan. Dit houdt ook in dat zij ten minste enig inzicht dienen te geven in de wijze waarop de autorisatie aan de hand van biometrische gegevens heeft kunnen plaatsvinden. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

'Social engineering' en misleiding of oplichting zijn niet komen vast te staan

3.5 De consumenten stellen dat de betalingstransacties hebben plaatsgevonden binnen een bredere context van *social engineering* en misleiding. Zij voeren aan dat derden via *AnyDesk* toegang hebben gehad tot hun computer. Dit betoog kan de consumenten naar het oordeel van de commissie echter niet baten, aangezien zij hiervan geen enkel bewijs over hebben gelegd. De verklaringen en reconstructies van de gebeurtenissen die de consumenten bij herhaling in het geding hebben gebracht, leveren dat bewijs in ieder geval niet. De commissie kan zich overigens niet aan de indruk onttrekken dat deze stukken (al dan niet volledig) met behulp van *artificial intelligence* zijn vervaardigd en beoordeelt deze documenten daarom met de nodige voorzichtigheid en terughoudendheid.

3.6 Gelet op het voorgaande oordeelt de commissie dat de consumenten niet hebben voldaan aan hun verzwaarde motiveringsplicht. De commissie kwalificeert de twee betalingstransacties van elk € 999,- daarom als 'toegestane betalingstransacties'.

Op ICS rust geen wettelijke vergoedingsverplichting

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

ICS heeft een bijzondere zorgplicht

3.8 Het is op zichzelf correct dat op ICS in haar hoedanigheid van betaaldienstverlener een bijzondere zorgplicht rust. Deze zorgplicht vloeit voort uit artikel 2 van de Algemene Bank voorwaarden 2017 en de redelijkheid en de billijkheid en vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van ICS, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer.[8]

---

[6] Zie artikel 7:533 lid 4 BW.
[7] Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0542, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.
[8] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.3 (*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat op grond van die zorgplicht van ICS kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat, *mits* zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.[9] Bepalend hiervoor is datgene waar ICS daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis').

ICS heeft geen algemene monitoringsplicht

3.9 De bijzondere zorgplicht van ICS behelst geen 'algemene monitoringsplicht' om fraude op te sporen. Dit is veelvuldig in de jurisprudentie bevestigd. Van ICS kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude. Zoals gezegd moet het gaan om 'subjectieve wetenschap' bij ICS van ongebruikelijke activiteiten en van het daaraan verbonden gevaar. Dit kan anders zijn als ICS – ondanks het ontbreken van de monitoringsplicht – wél op de hoogte is van ongebruikelijke activiteiten met de creditcard van de consument die een vermoeden van fraude oproepen (en er dus sprake is van subjectieve wetenschap). In dat geval kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat. Het is de commissie echter niet gebleken dat zich in deze zaak voor ICS dergelijke aanwijzingen voor onregelmatigheden hebben voorgedaan.

3.10 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat ICS haar (bijzondere) zorgplicht niet heeft geschonden. Zij is daarom ook niet om die reden verplicht de schade die de consumenten stellen te hebben geleden aan hen te vergoeden.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van deze klacht is artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en acht dit 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 zes 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/.

[9] Zie Hoge Raad 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713 (*Safe Haven*), rechtsoverweging 6.3.2, en Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, rechtsoverweging 4.11 (*Van den Berg*), te vinden op www.rechtspraak.nl.

Binnen twee 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 twee 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:527 BW

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 geauthenticeerd, 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 geauthenticeerd, 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.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.

Algemene Bankvoorwaarden (ABV)

Artikel 2 ABV

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

   Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de

informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.

U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.