Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0582

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	21 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Grove nalatigheid. Verzwaarde motiveringsplicht. In augustus 2024 is door een fraudeur € 492,05 van de ICS creditcard van de consument afgeschreven. De consument heeft ICS verzocht om dit bedrag aan hem te vergoeden. Dit verzoek is door ICS afgewezen. De consument beklaagt zich hierover. De vraag is of ICS gehouden kan worden tot vergoeding van dit bedrag. De commissie oordeelt dat hier geen grondslag voor is en de vordering van de consument is 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; 4) de dupliek van ICS; 5) de aanvullende informatie van ICS; 6) de reactie daarop van de consument en 7) de laatste reactie 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 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 ICS. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de algemene voorwaarden van ICS van toepassing verklaard. Daarin staat het volgende opgenomen:

*'**Article 5. Pin code and confidentiality***
5.1 Your Card has a pin code, which you have chosen personally or which was allocated to you automatically. Just like your Card, this pin code is personal and must be used by yourself only. We may give you instructions about choosing your pincode. You must follow these instructions.

5.2 You must not keep the document with which the pin code is sent to you. You must not write the pin code on your Card or on a document you keep with your Card. If you nevertheless make a note of the pin code, you must make sure that others cannot recognise it as such or can identify its purpose.
5.3 You must not disclose the pin code to anyone, including relatives, housemates and our employees. You must make sure that others cannot watch when you enter the pin code.
5.4 Other personalised security codes in relation to your Card, such as a login name, a (3D Secure) password, Access Code, SMS Code or Biometrics, may be used by you only and must be kept confidential.

Article 6. Loss, theft and abuse
6.1 You must notify us by telephone of any loss, theft, abuse, or suspected abuse, of your Card, the pin code and/or other personalised security codes or abuse of Biometrics. You must do so immediately after you have discovered this or could have discovered this, for example by checking your account statements, the summary in the ICS App or CreditCard Online. Immediately afterwards you must send us a written confirmation and report the event to the police.
6.2 If you have complied with your obligations under articles 4, 5 and 6.1, you will not bear any risk concerning the use of your Card after it was lost, stolen or abused. However, if you have failed to comply with these obligations, if you turn out to have committed fraud, or in the event of a wilful act or gross negligence on your part, you will be fully liable for the use of your Card following any loss, theft or abuse of your Card.'

2.2 Op 1 augustus 2024 is de ICS app, die gekoppeld is aan de creditcardrekening van de consument, geactiveerd. Vervolgens is van de creditcardrekening een bedrag van € 492,05 afgeschreven voor een aankoop bij [naam bedrijf].

2.3 Daaropvolgend heeft ICS de consument een SMS-bericht gestuurd waarin hij wordt gevraagd om contact op te nemen met ICS om mogelijke fraude uit te sluiten. ICS heeft uit voorzorg de creditcard van de consument geblokkeerd.

2.4 Op 15 augustus 2024 heeft ICS de consument, voor zover relevant, als volgt bericht:

'We have been in contact with you on August 1st 2024 by phone regarding the fraud on your Card. First and foremost, we cannot stress enough that it is extremely unfortunate you have become the victim of fraud. We can very well imagine this can be a harrowing experience for you. Please allow us to inform you about the further proceedings. In order to correctly process your case, it is imperative that you file a report to the police. To let the handling of your case take place as smoothly as possible, we kindly request you to carefully read this email. It is important that you provide a detailed explanation in the police report as to what took place preceding the fraud. We need a clear and complete insight into the events that led up to the damages. We have provided you with an overview of the fraudulent transaction(s), should the police ask you for this information.'

2.5 Op 31 augustus 2024 heeft de consument aangifte gedaan bij de politie. Het proces verbaal van de aangifte maakt onderdeel uit van het dossier.

2.6 De consument heeft ICS verzocht zijn schade te vergoeden. Dit verzoek is door ICS afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument heeft, kort weergegeven, aangevoerd dat de transactie op 1 augustus 2024 naar [naam bedrijf] is uitgevoerd zonder zijn medeweten of goedkeuring. Het feit dat een fraudeur de beveiligingscodes die nodig waren om deze transactie uit te voeren heeft kunnen bemachtigen geeft reden tot ernstige zorgen over de beveiliging van de systemen van ICS. De consument heeft deze informatie niet verstrekt aan een derde, wat betekent dat de fraudeur de informatie bij ICS heeft verkregen. Mogelijk is de fraudeur erin geslaagd de gegevens te verkrijgen via een geraffineerde phishing- of hackaanval bij ICS. De consument is niet in de positie om de technische details van de transactie te kennen. Dit ligt in de sfeer van ICS. De consument heeft alle informatie aan ICS verstrekt die hij heeft.

2.8 De consument is het slachtoffer in deze en hij heeft recht op een (coulance)vergoeding van het bedrag van € 492,05, al dan niet op grond van de toepasselijke (verzekerings)-voorwaarden. Bovendien heeft ICS de creditcard geblokkeerd nadat haar veiligheids-systemen zijn aangeslagen. ICS heeft de fraude aldus gedetecteerd en het had dan ook op haar weg gelegen om de onbevoegde transactie naar [naam bedrijf] tegen te houden.

Het verweer van ICS

2.9 ICS betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. Zij stelt echter dat het onderhavige misbruik van de creditcard voor zijn rekening dient te blijven. ICS heeft daartoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.10 Voor het online gebruik van de creditcard moet een betaling worden goedgekeurd middels een twee factor authenticatie. Dit kan het 3DS wachtwoord zijn met een SMS-code of via goedkeuring van de betaling in de ICS app. Voor het goedkeuren van de betaling in de ICS app moet de ICS app zijn geactiveerd. Voor het activeren van de ICS app zijn de volgende gegevens nodig: de creditcardgegevens; de postcode en het huisnummer; een code die per e-mail naar de consument wordt gestuurd en een SMS-code die naar het telefoonnummer van de consument wordt gestuurd. Op 1 augustus 2024 is de ICS app door de fraudeur gekoppeld aan de rekening van de consument met invoering van bovenstaande gegevens. De codes die ICS heeft gestuurd naar het e-mailadres en het telefoonnummer van de consument zijn daarvoor gebruikt. Er bestaat geen andere mogelijkheid om de ICS app te installeren.

2.11 Nadat de fraudeur de ICS app succesvol heeft geïnstalleerd heeft hij de transactie naar [naam bedrijf] verricht door deze in de ICS app goed te keuren. In de e-mail aan de consument met de persoonlijke code daarin vermeld, heeft ICS er uitdrukkelijk op gewezen om contact met ICS op te nemen als de consument niet zelf heeft gevraagd om activering van de ICS app. ICS stelt zich dan ook op het standpunt dat de consument zich niet aan de tussen partijen overeengekomen veiligheidsregels heeft gehouden. Een en ander leidt tot de conclusie dat de consument grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) kan worden verweten.

2.12 ICS is bij de onderhavige betalingstransactie enkel als betaaldienstverlener opgetreden, haar rol is daarom in beginsel is beperkt tot het optimaal faciliteren van het betalingsverkeer. De consument heeft bovendien geen enkel inzicht geven in hoe de persoonlijke codes in handen van een derde zijn gekomen, zodat hij niet heeft voldaan aan de op hem rustende verzwaarde stelplicht.

2.13 Na de betaling aan [naam bedrijf] zijn er nog enkele pogingen ondernomen om betalingen te verrichten met de creditcard van de consument. Die pogingen hebben geleid tot een signaal in het systeem van ICS. Daarop is de situatie door een medewerker van ICS onderzocht en is geconstateerd dat de ICS app recent was geactiveerd vanaf een afwijkend IP-adres. Ook werden ondertussen verschillende pogingen kort na elkaar gedaan om nog meer betalingen te verrichten naar verschillende merchants. Hierop is de creditcard van de consument geblokkeerd. De reden voor de blokkade van de creditcard is dus gelegen in de pogingen tot betaling nadat de transactie naar [naam bedrijf] reeds was uitgevoerd.

2.14 Om voor de compensatieregeling van ICS in aanmerking te komen is vereist dat ICS inzicht krijgt in hoe de persoonlijke codes in handen van de fraudeur zijn gekomen. ICS kan dat in het onderhavige geval niet vaststellen. De consument verwijst verder naar een lek of hack bij ICS zonder verdere verklaringen of ondersteunend bewijs daarvoor.

2.15 Tot slot biedt de aankoopverzekering waar de consument zich op beroept dekking tegen verlies, diefstal, vermissing of beschadiging van een zaak die met de creditcard betaald is. Het is geen verzekering die bescherming biedt tegen (online) fraude met de creditcard.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS een bedrag van € 492,05 aan de consument moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel hierna toe.

Aan welke regels toetst de commissie?

3.2 Betalingstransacties zijn geregeld in Afdeling 7b van Boek 7 BW. De relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Het juridisch kader is als volgt. Betalingstransacties worden onderverdeeld in toegestane en niet-toegestane betalings-transacties. 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.[1]

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

3.3 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.[2] Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een bepaald betaalinstrument is geregistreerd, niet noodzakelijkerwijs afdoende bewijs vormt dat de betalingsdienstgebruiker met de betalingstransactie heeft ingestemd.[3]

3.4 Als sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie moet ICS het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk aan de consument terugbetalen.[4] Op deze regel bestaat een uitzondering. Als de consument – kort gezegd – met grove nalatigheid de overeengekomen veiligheidsregels ten aanzien van betaalinstrumenten niet is nagekomen, draagt de consument zelf de verliezen.[5] 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 de persoonlijke beveiligingsgegevens.[6]

Wat heeft in het onderhavige geval te gelden?

3.5 Partijen twisten niet over de vraag of het een toegestane of een niet-toegestane transactie is. Partijen zijn het erover eens dat de consument de transactie niet zelfs heeft ingevoerd. In dat geval is ICS gehouden het bedrag van de transactie te vergoeden, tenzij de consument frauduleus handelde of met opzet of grove nalatigheid één of meer verplichtingen zoals genoemd in artikel 7:524 BW niet is nagekomen. ICS beroept zich op grove nalatigheid aan de zijde van de consument omdat zijn persoonlijke creditcardgegevens en de daarbij behorende persoonlijke codes bij de fraudeur terecht zijn gekomen. De consument heeft verklaard dat zijn telefoon en creditcard niet uit zijn bezit zijn geweest. Het kan daarom niet anders zijn dan dat de consument zijn geheime gegevens en codes heeft doorgegeven. Nu de consument geen enkele verklaring heeft gegeven over hoe de persoonlijke gegevens en codes in handen van de fraudeur hebben kunnen komen heeft hij niet aan de op hem rustende verzwaarde motiveringsplicht voldaan.

[2] Zie artikel 7:527 lid 1 BW.
[3] Zie artikel 7:527 lid 2 BW.
[4] Zie artikel 7:528 lid 1 BW.
[5] Zie artikel 7:529 lid 1 BW en artikel 7:524 BW.
[6] Zie onder andere GC Kifid nrs. 2019-308, 2020-0853, 2021-0943, 2025-0166, te vinden op https://www.kifid.nl/uitspraken/.

3.6 De commissie volgt de stelling van ICS en oordeelt in lijn met eerdere uitspraken[7] dat in het geval dat de consument geen enkel inzicht heeft gegeven in de wijze waarop de fraudeur heeft kunnen beschikken over zijn creditcardgegevens (waaronder de persoonlijke codes) zij niet anders kan dan concluderen dat de consument met grove nalatigheid één of meer verplichtingen zoals genoemd in artikel 7:524 BW niet is nagekomen. De commissie benadrukt dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dit betekent dat de commissie geen moreel oordeel geeft over de handelwijze van de consument.

3.7 Van belang is dat de consument heeft verklaard dat zijn telefoon en creditcard niet uit zijn bezit zijn geweest. ICS heeft toegelicht dat het activeren van de ICS app is gedaan middels invoering van de juiste creditcardgegevens en met gebruikmaking van de juiste geheime codes die naar het e-mailadres en naar de telefoon van de consument zijn gestuurd. ICS kan daarom niet gehouden worden de consument het bedrag te vergoeden. De commissie ziet in het dossier ook geen andere grondslag voor vergoeding van de schade door ICS. De stelling van de consument dat de fraude moet hebben plaatsgevonden door middel van een hack of phishingaanval in de systemen van ICS, is op geen enkele wijze komen vast te staan. Verder heeft ICS onbetwist gesteld dat de aankoopverzekering geen dekking biedt tegen (online) fraude met de creditcard. Tot slot is een vergoeding op grond van coulance niet juridisch afdwingbaar. De commissie acht de klachten daarom ongegrond en de vordering zal worden afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht zijn de in 2.1 genoemde artikelen uit de algemene voorwaarden van ICS van belang. 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.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[7] Vergelijk ook GC Kifid nrs. 2021-0922, 2024-0950 en 2024-0124, te vinden op https://www.kifid.nl/uitspraken/.

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)

Artikel 7:522
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 7:524
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 (...)
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 7:527
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 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 7:528
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

1. 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. (...)