Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0533

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	2 juni 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, 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 en 3) het verweerschrift 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. De kern

De consument houdt een creditcardrekening aan bij ICS. Naar eigen zeggen is zijn creditcard door een onbevoegde derde gekoppeld aan Apple Pay, waarna er zeven niet-toegestane betalingstransacties ten laste van de creditcardrekening zijn verricht voor een totaalbedrag van € 2.857,70. De consument vindt dat ICS zijn schade moet vergoeden, omdat hem niets te verwijten valt. De consument zegt relevante e-mails van ICS over de koppeling van zijn creditcard aan Apple Pay niet ontvangen te hebben en hij heeft zich aan alle veiligheidseisen gehouden. ICS erkent dat het gaat om niet-toegestane betalingstransacties, maar zij stelt ook dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, door geen enkel inzicht te geven in de wijze waarop cruciale persoonlijke veiligheidsgegevens in handen van een onbevoegde derde zijn beland. De commissie is van oordeel dat de consument niet aan zijn verzwaarde motiverings-plicht heeft voldaan, waardoor de commissie niet anders kan dan oordelen dat de consument grof nalatig heeft gehandeld. ICS heeft daarom geen verplichting om de schade te vergoeden en de commissie wijst de vordering af.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De consument vordert dat ICS zijn schade van € 2.858,- vergoedt. De commissie moet beoordelen of ICS daartoe verplicht is.

Er is sprake van niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat het in deze zaak gaat om niet-toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW).[1] De zeven betalingstransacties waarover het gaat hebben plaatsgevonden op 22 en 23 september 2025 ten laste van de ANWB Visa Silver Card Creditcard van de consument, die twee dagen daarvoor, op 20 september 2025, was gekoppeld aan een Apple Pay Wallet.

3.3 In beginsel is ICS aansprakelijk voor de schade die de consument door niet-toegestane betalingstransacties leidt op grond van artikel 7:528 lid 1 BW.[2] Artikel 7:529 lid 2 BW maakt hierop echter een uitzondering en bepaalt dat de betaler (in dit geval: de consument) de verliezen zelf draagt indien hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.[3] Ingevolge artikel 7:524 BW wordt de consument immers verplicht de van toepassing zijnde contractuele voorwaarden op te volgen, alsmede alle redelijke maatregelen te treffen om de veiligheid van de persoonlijke veiligheidsgegevens te waarborgen.[4]

De consument heeft niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan

3.4 Zoals hiervoor overwogen betekent het enkele feit dat er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties niet zonder meer dat ICS de schade moet vergoeden.

3.5 ICS heeft zich op het standpunt gesteld dat de consument grof nalatig heeft gehandeld door de unieke verificatiecode, die nodig was voor het koppelen van de creditcard aan de Apple Pay wallet, op enigerlei wijze te delen met een onbevoegde derde. Ook de creditcardgegevens zijn op enigerlei wijze gedeeld met deze onbevoegde derde. Op 20 september 2025 heeft ICS daarnaast een drietal mails naar de consument verstuurd waarin a) de unieke verificatiecode staat, b) dat de consument bezig is met het koppelen van de creditcard aan de Apple Pay wallet en c) een bevestiging dat de koppeling geslaagd was.

3.6 De consument heeft dit uitdrukkelijk betwist. Hij heeft aangevoerd dat hij zijn creditcardgegevens en de unieke verificatiecode nooit gedeeld heeft met derden.

---

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Idem.
[3] Idem.
[4] Idem.

De consument heeft ook geen enkel idee hoe deze gegevens in handen van derden zijn gekomen. Bovendien heeft hij de e-mails waarnaar ICS verwijst nooit ontvangen. Daarnaast had hij zijn creditcard voorafgaand aan de niet-toegestane betalingstransacties jarenlang niet gebruikt, waardoor ICS had kunnen weten dat er misbruik werd gemaakt van zijn betaal-instrument. Alomvattend is het voor de consument onduidelijk hoe een derde zich toegang heeft weten te verschaffen tot zijn persoonlijke veiligheidsgegevens.

3.7 De bewijslast van de grove nalatigheid ligt op ICS, nu de consument uitdrukkelijk heeft betwist dat hij grof nalatig heeft gehandeld. Echter, de consument moet in dit verband wél een voldoende concrete en verifieerbare verklaring geven voor het gegeven dat zijn persoonlijke veiligheidsgegevens in handen van een derde zijn beland. De consument moet aldus voldoende inzicht geven in de wijze waarop een (onbevoegde) derde zich toegang heeft weten te verschaffen tot gepersonaliseerde veiligheidsgegevens die zich juist louter in het persoonlijke domein van de consument hadden moeten bevinden.

3.8 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument deze verklaring niet gegeven. In dat verband overweegt de commissie als volgt. Voor de commissie is voldoende vast komen te staan dat de voornoemde e-mails wel degelijk naar het e-mailadres van de consument zijn verstuurd, daarvan zijn schriftelijke bewijzen overgelegd. De consument heeft in dit verband volstaan met de blote stelling dat hij zijn persoonlijke veiligheidsgegevens *niet* heeft gedeeld met een onbevoegde derde. Hij heeft dus niet inzichtelijk gemaakt hoe he mogelijk is dat zijn creditcardgegevens én de unieke verificatiecode bij een derde bekend zijn geraakt.

3.9 Gelet op het feit dat de unieke verificatiecode door een derde is gebruikt bij het koppelen van de creditcard van de consument aan een Apple Pay Wallet, en het ontbreken van een plausibele verklaring voor dat gebruik, kan de commissie niet anders dan oordelen dat de consument met grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW zijn verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Daarbij merkt de commissie op dat de term ‘grove nalatigheid’ in juridische zin niets zeg over de (persoonlijke integriteit van de) consument zelf.

ICS heeft geen algemene monitoringsplicht

3.10 De consument heeft, als gezegd, aangevoerd dat hij de creditcard voor de niet-toegestane betalingstransacties jaren niet had gebruikt, waardoor ICS zich had moeten realiseren dat er misbruik werd gemaakt van zijn creditcard. De commissie leest in deze stelling een beroep op een zorgplichtschending door ICS.

3.11 De commissie overweegt dat op ICS echter geen algemene monitoringsplicht rust. Dit betekent dat van ICS niet verwacht kan worden dat zij iedere transactie monitort of onderzoekt.

De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaal-opdrachten en het faciliteren van het betalingsverkeer.[5] Van ICS kan wel verwacht worden dat zij nader onderzoek verricht als zij weet heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden risico op fraude. Bepalend daarbij is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was. Het draait dus om de vraag of ICS ten tijde van de uitvoering van de betalingstransacties beschikte over zogeheten subjectieve wetenschap van een mogelijk frauderisico.

3.12 De commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat ICS subjectieve wetenschap had van een mogelijk frauderisico. De betalingen zijn verricht ten laste van de creditcard van de consument, die vlak daarvoor was gekoppeld aan een Apple Pay Wallet. De bedragen die afzonderlijk zijn afgeschreven waren niet alarmerend hoog en bleven, voor zover de commissie kan oordelen, binnen de voor de consument geldende limieten. Dat de consument zegt de creditcard daarvoor jaren niet gebruikt te hebben en dat de betalingstransacties zijn verricht van een ander IP-adres, maakt niet dat ICS zich daarmee bewust was van een frauderisico. De commissie komt daarmee tot de slotsom dat ICS haar zorgplicht niet geschonden heeft.

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

[5] Zie in dit verband onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0258, 2025-0503 en 2026-0259, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlagen - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

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, en*

b. *stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*

2. *Voor de toepassing van het eerst lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen.*

Artikel 7:528

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niet-toegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden.*

(...)

Artikel 7:529

(...)

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. (...)*

(...)