Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0859

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer als secretaris)

Datum uitspraak	29 oktober 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De creditcard van de consument is – nadat de consument de sms-code om Apple Pay te activeren op de website van een oplichter heeft doorgegeven – door de oplichter aan een Apple Pay Wallet toegevoegd om daarna betalingstransacties mee te verrichten. De commissie oordeelt dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. De vordering van de consument 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) 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 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 door ICS uitgegeven credit card aan. Hierop waren op het moment waarop het geschil betrekking heeft de Algemene Card-voorwaarden AMRO en ABN AMRO MeesPierson (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing.

2.2 In artikel 5.4 van de Algemene Voorwaarden staat:

> *(...)*
>
> *"Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscode of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheim houden."*

2.3 In artikel 6.1 en 6.2 van de Algemene Voorwaarden staat:

> *(...)*
>
> *"Verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik van uw Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes of Biometrie moet u telefonisch aan ons melden. U moet dit zo snel mogelijk doen nadat u dit heeft ontdekt of had kunnen ontdekken. (....) 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 is gemaakt na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card, volledig voor uw rekening."*

2.4 Op vrijdag 15 november 2024 zag de consument op Tik-Tok een jurkje. Via Google Lens ontdekte ze bij welke website de jurk gekocht kon worden. Ze heeft via deze website – die van een oplichter bleek te zijn – de jurk in de winkelwagen gestopt en wilde vervolgens afrekenen, waarbij zij naam, adres, telefoonnummer en de betaalgegevens van haar credit-card heeft ingevuld. Bij het betalen heeft de consument gelezen dat ze een bevestigings-code op haar mobiele telefoon zou krijgen.

2.5 Op 15 november 2024 heeft ICS om 09:12:54 uur een sms-bericht naar het telefoon-nummer van de consument gestuurd voorzien van een code om Apple Pay te activeren. In het gestandaardiseerde sms bericht stond:

> *"Voeg met code XXXXXX uw PRODUCTNAAM toe aan Apple Wallet. Deze is 30 minuten geldig. Voorkom fraude! Gebruik de code alleen in uw Wallet".*

2.6 Op 15 november 2024 heeft ICS om 09:13:30 uur een e-mail naar het mailadres van de consument gestuurd om het activeren van de Apple Pay te bevestigen. In de e-mail staat:

> *"(...) Gefeliciteerd! Uw ABN AMRO Credit Card met laatste cijfers* [laatste vier cijfers creditcard van de consument] *is toegevoegd aan uw Apple Wallet. U kunt vanaf nu uw ABN AMRO Credit Card veilig op uw Apple toestel gebruiken. Dat kan overal waar creditcards worden geaccepteerd én u de symbolen voor contactloos betaling of Apple Pay ziet.*
>
> ***ABN AMRO Credit Card niet zelf toegevoegd aan Apple Wallet?***
>
> *Komt deze e-mail als een verrassing en heeft u dit niet zelf gedaan?*
> *Bel dan direct* [telefoonnummer]"

2.7 Op 16 november 2024 is gebleken dat door de oplichting met de creditcard van de consument in totaal € 4.911,- van haar betaalrekening is afgeschreven.

2.8 De consument heeft op 19 november 2024 aangifte van de oplichting gedaan. In het proces-verbaal staat dat ze om af te rekenen, haar naam, adres en telefoonnummer invulde op de website van de oplichter. Verder staat in het proces-verbaal:

> *"(...) Ik vulde de betaalgegevens in van mijn creditcard. Ik heb een creditcard van de ABN AMRO.*
>
> *(...)*
>
> *Ik las bij het betalen dat ik een bevestigingscode op mijn mobiele telefoon zou krijgen. Ik ontving een Sms'je van ICS en ik las het volgende: Voeg met deze code de creditcard toe aan deze Apple wallet. Ik zocht er verder niets achter. Ik vulde de code in via de webshop. Ik zag later dat ik een melding ontving via de email dat ik apple pay had geactiveerd.*
>
> *Ik zag op de website een melding in het Engels met rode letters. De vertaling in het Nederlands was: Deze betaling moet je verrichten met Mastercard. Ik snap niet waarom dit misging want ik heb een Mastercard. Ik gaf het op.*
>
> *Op zaterdag 16 november 2024 omstreeks 17.30 ontving ik een email en een smsje van ICS van de ABNAMRO bank. Ik las dat er fraude werd vermoed en dat mijn creditcard werd beperkt voor gebruik. Ik las dat ik telefonisch contact met de fraudeafdeling moest opnemen.*
>
> *Ik belde om 18.30 uur naar de fraudeafdeling en vertelde wat ik op vrijdag 15 november had gedaan met mijn creditcard. Ik hoorde de medewerker zeggen dat er een fraude dossier zou worden geopend en er onderzoek zou worden verricht. Ik hoorde dat de medewerker mijn creditcard zou blokkeren. (...)"*

2.9 Op 27 november 2024 heeft ICS het verzoek van de consument om haar verlies te vergoeden afgewezen. ICS heeft toegelicht dat uit haar onderzoek is gebleken dat de consument de cardgegevens en verificatiegegevens heeft doorgegeven aan een derde waarmee de consument haar verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet is nagekomen. De consument heeft tegen deze beslissing bezwaar gemaakt en ICS verzocht haar afwijzende beslissing te herzien.

2.10 Op 24 februari 2025 heeft ICS nogmaals het verzoek van de consument om haar geleden verlies te betalen, afgewezen. ICS heeft toegelicht dat Apple Pay een betaalmethode is waarbij met een Apple apparaat fysiek en online kan worden betaald. Zo kunnen, aldus ICS, bijvoorbeeld creditcards in een virtuele portemonnee worden gestopt waardoor fysieke kaarten niet meer nodig zijn.

2.11 In deze afwijzingsbrief heeft ICS over het activeren van Apple Pay en het gebruik van de creditcard gesteld dat daarvoor de volgende stappen moeten worden uitgevoerd:

> *"(...)*
>
> *1. de Apple Pay Wallet wordt op een Apple toestel geactiveerd*
> *2. het Card-nummer van de creditcard moet worden ingevuld*
> *3. de vervaldatum moet worden ingevoerd (vermeld op de Card)*
> *4. de veiligheidscode (CVC) (vermeld op de Card)*
> *5. er wordt een verificatiecode per sms verzonden naar het bij ICS geregistreerde telefoonnummer van de Card-houder*
> *6. na invoering van de verificatiecode is de Card in de Apple Pay Wallet beschikbaar en kunnen er aankomen* [bedoeld wordt: aankopen, toevoeging commissie] *mee worden gedaan, bevestigd met de reguliere beveiliging van het Apple toestel.*
>
> *Als de Card-houder de Card in bezit heeft, dan kunnen de benodigde gegevens uitsluitend bij de Card-houder bekend zijn. Betalingen die na activatie van de Card in de Wallet worden gedaan, kunnen daarom alleen door handelen van de Card-houder zijn verricht.*
>
> ***Wat is er gebeurd?***
> *Op 15 november heeft de fraudeur Apple Pay geactiveerd. Hiervoor is eerst een activatiecode gestuurd naar* [telefoonnummer van de consument]. *Na activatie is er een bevestiging gestuurd naar* [mailadres van de consument]. *Hierna zijn op 16 november transacties verricht (...).*
>
> ***Waarom wijzen wij uw claim af?***
> *Helaas moeten wij uw claim afwijzen. Indien u de activatie en de transacties niet zelf heeft verricht, kunnen we niet anders concluderen dan dat u de gegevens aan een derde heeft verstrekt. Hiermee heeft deze derde uw Card aan een Wallet Apple Pay kunnen toevoegen op zijn toestel en zijn er betalingen verricht. (...)"*

2.12 De consument heeft hierop haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.13 De consument klaagt erover dat ICS haar niet € 4.911,- wil betalen. De consument vordert dat ICS dat alsnog doet. Zij vordert wettelijke rente over € 4.911,- per 27 november 2024. De consument baseert haar vordering op de volgende argumenten.

2.14 De consument is haar contractuele verplichtingen zoals neergelegd in de algemene voorwaarden nagekomen. De consument vindt dat ze voldaan heeft aan de meldingsplicht door toen ze kennis kreeg van de fraude daar direct telefonisch melding van te doen.

Over de verplichting tot geheimhouding merkt de consument op dat zij door gebruik van nieuwe technologieën op frauduleuze wijze is bewogen de code voor Apple Pay in te vullen op een website van een nep-webshop. Een manier van oplichting die een medewerker van ICS – met wie de consument sprak – nog nooit eerder had gezien. De consument begrijpt dat ze hiermee strikt gezien de sms-code niet geheim heeft gehouden. Maar ze was in de overtuiging dat het een legitieme webshop betrof en de sms-code bedoeld was om de aankoop te voltooien, zoals dit vaak voorkomt bij internetaankopen. Ze had daarom geen reden om te vermoeden dat er iets niet in de haak was en kon dat ook niet weten. Haar telefoon vult een sms-code automatisch in na het ontvangen van die code, ze heeft de sms niet hoeven te openen. Ze wist niet dat ze Apple Pay aan het activeren was.

2.15 In de algemene voorwaarden die golden in 2024 stond*: "Ook andere persoonlijke beveiligings-codes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscode of SMS-code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden". Hierin stond dus niet genoemd "verificatiecodes voor activatie van de ICS App of Apple Pay",* zoals dat nu in de vanaf 2025 geldende algemene voorwaarden staat. De consument vindt dat uit die aanpassing volgt dat de in 2024 geldende algemene voorwaarden onvoldoende duidelijk waren.

2.16 De consument stelt dat het onredelijk is dat ICS bij de behandeling van haar klacht een onderscheid maakt tussen fraude en oplichting. Fraude vindt volgens ICS plaats zonder betrokkenheid van de klant en wordt vergoed. Bij oplichting heeft de consument volgens ICS daarin zelf een rol gehad en daarom wordt in dat geval haar verlies niet vergoed. Deze woorden staan (in deze context) niet in de algemene voorwaarden en er staat niets in met de strekking van "betrokkenheid van de klant", aldus de consument. In de algemene voorwaarden staat wel dat als de consument haar verplichtingen nakomt, zij geen risico's draagt voor misbruik van de creditcard, en van misbruik is in dit geval sprake.

2.17 De bevestigingsmail van ICS van 15 november 2024 heeft de consument niet volledig gelezen. En ook al is dat dom geweest, de consument vindt niet dat ze daarmee grof nalatig handelde. Haar gedachtegang was dat ze net geprobeerd had iets te kopen met haar credit-card. De mail van ICS vatte ze op als een waarschuwingsmail die ook wordt ontvangen als er met een nieuw apparaat is ingelogd bij Netflix. Ze dacht "*het klopt dat ik net iets probeerde te kopen*" dus "*ja dat was ik zelf*".

2.18 De consument begrijpt niet dat ICS haar pas op 16 november 2024 om 17:37 uur informeerde over de mogelijke fraude. Op die dag waren al betalingen gedaan in Oeganda, de Verenigde Staten en Japan. ICS is een grote organisatie en is in staat om dergelijke – volgens de consument frauduleuze – betalingen op te sporen. Omdat ICS met deze late melding een fout maakte moet zij ook om deze reden haar schade vergoeden, aldus de consument.

Het verweer

2.19 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en dat zij daardoor verlies heeft geleden. De vraag is echter of ICS gehouden is het bedrag van de transacties aan haar te vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet verplicht is. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.

Toetsingskader

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument geen toestemming heeft gegeven voor de betalingen die met haar creditcard hebben plaatsgevonden. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Bij een niet-toegestane betalingstransactie geldt dat de betaaldienstverlener – in dit geval ICS – het bedrag van de betalingstransactie onmiddellijk aan de consument moet terugbetalen.[1] 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.[2]

3.3 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 daarbij wel een verzwaarde motiveringsplicht: zij moet ICS voldoende feitelijke gegevens aanreiken om het verwijt van grove nalatigheid te ontzenuwen. Het gaat daarbij om gegevens die zich in het domein van de consument bevinden en die licht kunnen werpen op de wijze waarop zijn creditcardgegevens, pincode en/of codes voor het installeren van de app in handen van de onbevoegde derde (de oplichter) hebben kunnen komen. Dat betekent meer concreet dat van de consument mag worden verwacht dat zij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat haar creditcardgegevens en/of de codes voor het installeren van de app kennelijk in handen van een onbevoegde derde zijn gekomen. De enkele stelling van de consument dat zij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende. Anders wordt de betaaldienstverlener (ICS) voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaatst.[3]

---

[1] Artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW).
[2] Artikel 7:529 lid 1 BW.
[3] Zie o.a. GC Kifid, nrs 2021-0922, 2024-0124, 2025-0058, 2025-0151, 2025-0410,2025-0509 en 2025-0582. De uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.

Is sprake van 'grof nalatig' handelen?

3.4 De consument vindt dat zij haar verplichtingen tegenover ICS is nagekomen en dat van grof nalatig handelen geen sprake is. ICS heeft dit standpunt gemotiveerd weersproken. De commissie overweegt als volgt.

3.5 Tussen partijen staat de procedure om een Apple Pay Wallet te activeren in combinatie met de creditcard – zoals door ICS uiteen is gezet tijdens de interne klachtprocedure in haar brief van 22 februari 2025 – niet ter discussie. Zie hiervoor onder 2.11. De uitleg die ICS toen daarbij gaf over het stoppen van creditcards in een virtuele portemonnee waardoor fysieke kaarten niet meer nodig zijn, houdt hen ook niet verdeeld. Ook houdt hen niet verdeeld dat ICS op 15 november 2024 overeenkomstig deze procedure heeft gehandeld. Dit betekent dat ICS per sms een verificatiecode naar de consument stuurde om een Apple Pay Wallet te activeren.

3.6 Bovendien erkent de consument op 15 november 2024 de verificatiecode in combinatie met de door haar ingevoerde creditcardgegevens via de nep-website met de oplichter te hebben gedeeld. Ze heeft daarmee – zoals ze zelf ook al verklaarde – de sms-code niet geheim gehouden maar de oplichter in staat gesteld betalingen uit te voeren. Hiermee heeft de consument in juridische zin grof nalatig gehandeld. Dat de consument zoals zij toelichtte hiertoe is misleid maakt dit niet anders.

3.7 De commissie weegt hierbij mee dat de consument in het gestandaardiseerde sms-bericht (zie hiervoor onder 2.5) is geïnformeerd dat de code was bedoeld voor het activeren van haar Apple Pay Wallet en voor fraude is gewaarschuwd. Dat de consument dit bericht heeft gelezen leidt de commissie af uit het proces-verbaal waarin ze verklaarde dat in het sms-bericht stond dat de creditcard aan '*deze Appel Pay Wallet*' werd toegevoegd. De commissie gaat voorbij aan hetgeen de consument later over het sms-bericht verklaarde. Niet alleen omdat die latere verklaringen haaks staan op hetgeen ze kort na de oplichting ten overstaan van de politie verklaarde. Maar ook omdat de consument die verklaringen aflegde nadat ICS haar verzoek om betaling had afgewezen.

3.8 Naast de waarschuwing in het sms-bericht is de consument ook per e-mail voor fraude gewaarschuwd, zie hiervoor onder 2.6. De commissie stelt vast dat de consument zowel na ontvangst van het sms-bericht als de e-mail niets heeft gedaan. Zij heeft geen contact met ICS opgenomen terwijl zij ruim de tijd had om iets met die mail te doen. Dat de consument zoals zij zelf verklaarde de e-mail niet geheel heeft gelezen, kan ICS niet worden tegengeworpen maar komt voor haar rekening en risico.

3.9 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen komt de commissie tot de conclusie dat de consument de voorschriften die betrekking hebben op de creditcard als betaalinstrument niet heeft nageleefd en daarmee grof nalatig handelde in de zin van artikel 7:529 lid 1 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).[4] ICS is op deze grond niet verplicht het gevorderde bedrag te betalen. Dat, zoals de consument stelde, de tekst van de algemene voorwaarden in 2025 verschilt van de versie die in 2024 gold, leidt niet tot een ander oordeel. Ten eerste omdat in beide versies staat dat persoonlijke beveiligingscodes zoals een sms-code uitsluitend door de consument zelf moeten worden gebruikt en geheim moeten worden gehouden. En ten tweede omdat de consument vanwege de waarschuwingen in zowel het sms-bericht als de e-mail kon weten dat ze een persoonlijke beveiligingscode deelde met mogelijke fraude als gevolg.

3.10 Op grond van artikel 7:529 lid 2 BW kan de aansprakelijkheid van de consument worden beperkt als de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. De commissie ziet in dit geval geen aanleiding om van die mogelijkheid gebruik te maken.

Geen zorgplichtschending

3.11 De consument stelt dat ICS haar verlies moet betalen omdat ICS de fraude veel te laat heeft opgemerkt. De commissie begrijpt dat de consument vindt dat ICS haar verlies moet vergoeden op grond van haar zorgplicht. De commissie overweegt als volgt.

3.12 De commissie overweegt dat ICS optrad als betaaldienstverlener en dat de transacties volgens de voorgeschreven wijze zijn geïnitieerd en geautoriseerd overeenkomstig de gestelde voorwaarden. Als betaaldienstverlener is ICS verplicht gehoor te tegen aan de gegeven betaalopdrachten als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan (artikel 7:533 lid 4 BW). Maar de op ICS rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen transacties te monitoren. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij ICS kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[5] De rol van ICS als betaaldienstverlener is echter in beginsel beperkt tot het optimaliseren van betalingsverkeer. De op ICS rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat op ICS een algemene transactiemonitortingsplicht rust.[6] Bepalend hierbij is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was. Het gaat dus om de vraag of ICS 'subjectieve wetenschap had.[7]

3.13 Het is de commissie niet gebleken dat ICS ten tijde van de uitvoering van de betaal-opdrachten op de hoogte was van enig gevaar voor fraude. Hier komt bij dat ICS niet verplicht is om onderzoek te doen naar de partijen waar het geld naar is overgemaakt.

---

[4] Zie hiervoor GC Kifid nrs. 2024-0626, 2024-0908 en 2024-1065, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL: HR:2015:3399, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie Kifid GC nr 2022-0693.
[7] Zie Hoge Raad 27 november 2015,ECLI:NL:HR:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Omdat ICS zich niet bewust was van een gevaar was er ook geen verplichting om de consument te waarschuwen of de betalingen tegen te houden. Dit leidt ertoe dat ook op deze grond ICS niet verplicht kan worden het verlies van de consument te vergoeden.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 5 en 6 van de Algemene Voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

3.15 Op grond van al hetgeen hiervoor is overwogen oordeelt de commissie dat niet gebleken is dat er een wettelijke of contractuele verplichting op ICS rust om het verlies van de consument te vergoeden. Ook is niet komen vast te staan dat ICS de op haar rustende zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De slotsom is dan ook dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen daarom onbesproken blijven.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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