Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0769

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	29 september 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

De consument heeft een creditcard bij ICS. Op enig moment is de creditcardapp geïnstalleerd op een nieuw toestel en is er een betaling verricht ten laste van de creditcard. De consument betwist deze transactie. De commissie komt tot het oordeel dat de consument zijn verzwaarde motiveringsplicht heeft geschonden. Zij kan daarom niet anders dan concluderen dat hij met grove nalatigheid de veiligheidsregels niet is nagekomen, waardoor een derde de creditcardapp heeft kunnen installeren en een transactie heeft kunnen verrichten. ICS hoeft de schade niet te vergoeden. De vordering 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; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek 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 ABN AMRO Credit Card aan bij ICS. Op de creditcard-overeenkomst zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. In de algemene voorwaarden is onder meer het volgende opgenomen:

*"**Artikel 5. Pincode en geheimhouding***

(...)

5.4 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 geheimhouden.

Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik

(...)

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 enig moment heeft de consument een SMS ontvangen van UPS met het verzoek om douanekosten te voldoen voor een pakket van de consument via de link in het bericht. De consument heeft de link gevolgd.

2.3 Uit de administratie van ICS blijkt dat op 23 februari 2025 een verzoek bij ICS is binnengekomen voor het installeren van de ABN Amro Creditcardapp. Om 2.23 uur is een e-mail met een verificatiecode verstuurd naar het bij ICS bekende e-mailadres van de consument. Daarna, om 2.25 uur, is ook een SMS met verificatiecode verstuurd naar het bij ICS bekende telefoonnummer van de consument. Beide codes zijn ingevoerd, waarna de app succesvol is geïnstalleerd. Via de app is vervolgens een betaling verricht ten laste van de creditcard voor een bedrag van € 571,56.

2.4 De consument heeft een klacht ingediend bij ICS en haar verzocht het bedrag van € 571,56 te vergoeden. Dat verzoek is door ICS afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert terugbetaling van het bedrag van € 571,56. Hij legt daar het volgende aan ten grondslag. ICS heeft de consument onvoldoende beschermd. De app is niet goed beveiligd. Het is voor fraudeurs heel eenvoudig om de app te installeren en betalingen te verrichten. Er is geen goede identiteitsverificatie. De consument heeft geen gegevens gedeeld met een fraudeur en toch was het mogelijk de app te installeren. De adres- en telefoongegevens die zijn gebruikt om de app te installeren zijn waarschijnlijk verkregen uit een gegevensbestand van een hotel in Spanje dat gehackt is. De consument wijst er verder op dat de app volgens de algemene voorwaarden maar één keer kan worden geïnstalleerd. Dat naast de consument zelf ook de fraudeur de app kon installeren is dus in strijd met de afspraken. Als ICS zich aan haar verplichtingen had gehouden, had de schade voorkomen kunnen worden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS een bedrag van € 571,56 aan de consument moet vergoeden. Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, hoeft ICS de schade juridisch gezien niet te vergoeden. Zij licht dit oordeel hieronder toe.

Juridisch kader

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument geen toestemming heeft gegeven voor de betaling die met zijn creditcard heeft plaatsgevonden. De commissie gaat er daarom van uit dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. 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: hij 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 fraudeur) hebben kunnen komen. Dat betekent meer concreet dat van de consument mag worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat zijn 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 hij 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, 2022-0604, 2024-0124, 2024-0950, 2025-0058, 2025-0151, 2025-0410, 2025-0058, 2025-0509 en 2025-0582. De uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl/kifid-kennis-en-uitspraken/uitspraken/

Is sprake van 'grof nalatig' handelen?

3.4 Tegenover de stellingen van de consument, heeft ICS het volgende ingebracht. Uit haar administratie (waarvan zij een uitdraai heeft overgelegd) blijkt dat op 23 februari 2025 een nieuwe installatie en activatie van de ABN Amro creditcardapp heeft plaatsgevonden. Voor de activatie van de app is een verificatiecode verstuurd naar het bij ICS bekende e-mailadres van de consument. Nadat deze verificatiecode juist is ingevoerd, is ook een verificatiecode verstuurd per SMS aan het bij ICS bekende telefoonnummer van de consument. Ook deze code is juist ingevoerd, waarna de app succesvol is geïnstalleerd. De consument betwist niet dat hij deze berichten heeft ontvangen. Een andere mogelijkheid om de app te installeren is er niet. Na installatie van de app, zijn de betwiste transacties verricht. De consument heeft niet verklaard hoe een derde in staat is geweest de app te activeren met het gebruik van de beveiligingscodes. Er is geen andere uitleg mogelijk dan dat de consument de beveiligings-codes heeft doorgegeven. Het gebruik van zijn creditcard komt daarom voor zijn eigen risico, aldus ICS.

3.5 De commissie volgt de stelling van ICS en oordeelt in lijn met eerdere uitspraken[4] dat in de consument geen enkel inzicht heeft gegeven in de wijze waarop een derde heeft kunnen beschikken over zijn creditcardgegevens en de door ICS per e-mail en sms verzonden codes. Daarmee heeft de consument niet aan zijn verzwaarde motiveringsplicht voldaan. De commissie kan niet anders dan concluderen dat de consument met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van de algemene voorwaarden niet heeft nageleefd, waardoor hij een derde in staat heeft gesteld de app te installeren en de betaling uit te voeren. 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. De stelling van de consument dat de creditcardapp fraudegevoelig is, volgt de commissie niet. De veiligheid van de app is voldoende gewaarborgd door de installatie afhankelijk te stellen van het juist invoeren van verschillende verificatiecodes die apart van elkaar via e-mail en via SMS verstuurd worden.

3.6 Het voorgaande betekent dat ICS niet aansprakelijk is voor de schade die de consument door de fraude heeft geleden. Het argument van de consument dat in de algemene voorwaarden is opgenomen dat de app maar op één toestel kan worden geïnstalleerd, maakt dat overigens niet anders. ICS heeft toegelicht dat deze afspraak niet inhoudt dat de app maar één keer kan worden geïnstalleerd, maar dat de app niet op meerdere toestellen tegelijk kan worden geïnstalleerd. Nadat de app op 23 februari 2025 op een ander toestel werd geïnstalleerd, was de app op het toestel van de consument niet meer bruikbaar. Uit de administratie van ICS blijkt ook dat de consument de app op zijn toestel daarna opnieuw heeft geïnstalleerd, met gebruik van twee nieuwe verificatiecodes. De conclusie is daarmee dat de klacht ongegrond is.

[4] Zie o.a. GC Kifid, nrs. 2021-0922, 2022-0604, 2024-0124, 2024-0950, 2025-0058, 2025-0151, 2025-0410, 2025-0058, 2025-0509 en 2025-0582.

Ambtshalve toetsing

3.7 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 5 lid 4 en artikel 6 lid 2 van de 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 de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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