

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0317

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	2 april 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransactie. De consument betwist een creditcardtransactie voor de aankoop van een vliegticket op naam van een derde en vordert het bedrag terug van ICS. De commissie oordeelt dat weliswaar sprake is van een technisch correct geauthenticeerde betaling, maar dat daarmee nog niet is aangetoond dat de consument met de betaling heeft ingestemd. De transactie wordt daarom aangemerkt als een niet-toegestane betaling. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument echter onvoldoende inzichtelijk gemaakt hoe een derde toegang heeft kunnen verkrijgen tot haar telefoon en/of de ICS-app en haar persoonlijke pincode. Daarmee heeft de consument niet voldaan aan de op haar rustende verzwaarde motiveringsplicht. Dit betekent dat de consument naar het oordeel van de commissie, in juridische zin, grof nalatig heeft gehandeld en dat 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; en 4) de aanvullende stukken van de consument en 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

- 2.1 De consument houdt een creditcard aan bij ICS. Met deze kaart is een betaling verricht voor een vliegticket bij Vietnam Airlines op naam van een derde. De consument stelt dat zij deze betaling niet heeft verricht.

ICS heeft aangevoerd dat de betaling technisch correct is geauthenticeerd via de ICS-app. De commissie oordeelt dat ICS met de overgelegde gegevens voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de betaling technisch correct is geauthenticeerd, maar daarmee nog niet heeft aangetoond dat de consument met de betaling heeft ingestemd. De transactie wordt daarom aangemerkt als een niet-toegestane betaling. De commissie is verder van oordeel dat de consument onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt hoe een derde toegang heeft kunnen verkrijgen tot haar telefoon en/of de ICS-app en haar persoonlijke pincode, terwijl vaststaat dat de betaling met die pincode is geauthenticeerd. Daarmee heeft de consument niet voldaan aan de op haar rustende verzwaarde motiveringsplicht. Dit leidt tot het oordeel dat er juridisch gezien sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, zodat de gevolgen van de transactie voor haar rekening komen en de vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De consument vordert een bedrag van € 727,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover. Zij betwist een creditcardtransactie waarbij via haar ICS-kaart een vliegticket bij Vietnam Airlines is gekocht op naam van een derde. De consument stelt dat zij deze betaling niet heeft verricht.
- 3.2 Aan de commissie ligt de vraag voor of sprake is van een niet-toegestane betalings-transactie en, zo ja, of de gevolgen daarvan voor rekening van de consument komen. De commissie is van oordeel dat sprake is van een niet-toegestane betaling, maar dat de consument de gevolgen daarvan zelf moet dragen wegens grove nalatigheid. De commissie licht haar oordeel hierna toe.

Juridisch kader

- 3.3 Juridisch gezien wordt er een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de betaaldienstverlener (in dit geval ICS) verplicht een betalingsopdracht uit te voeren indien deze is gegeven op de overeengekomen wijze. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler (hier: de consument) en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt (artikel 7:522 lid 2 BW).¹

¹ De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de betaaldienstverlener in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. In artikel 7:529 lid 1 BW staat een uitzondering op grond waarvan de betaler toch alle verliezen die uit een niet-toegestane betalingstransactie voortvloeien draagt. Dat geldt als hij zelf frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen op grond van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

- 3.4 Indien de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is de betaaldienstverlener volgens artikel 7:527 lid 1 BW 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 is beïnvloed. Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens artikel 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalings-transactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.
- 3.5 Hoewel het in beginsel aan de betaaldienstverlener is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een bezwaarde motiveringsplicht.² Dat betekent in dit geval dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop haar pincode en creditcard in handen van de oplichters zijn gekomen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou de betaaldienstverlener voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

Is er sprake van een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie

- 3.6 Uit de stellingen van de consument begrijpt de commissie dat zij betwist dat zij met de betaling voor de aankoop van het vliegticket heeft ingestemd en dat deze betaling zonder haar toestemming is verricht. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de betreffende betaling moet worden aangemerkt als een toegestane of niet-toegestane betalings-transactie.
- 3.7 De consument heeft gesteld dat zij de betaling niet zelf heeft verricht. Op grond van artikel 7:527 lid 1 BW is het aan ICS om te bewijzen dat de betalingstransactie is geauthenticeerd en correct is verwerkt.
- 3.8 ICS heeft in dat kader aangevoerd dat de consument door de creditcard te activeren de Algemene Card-voorwaarden ICS versie juli 2020 heeft geaccepteerd.

² Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-853, 2022-0953, 2023-0661, 2024-0693 en 2026-0142, te vinden op www.kifid.nl.

En dat uit artikel 10 lid 1 van die voorwaarden volgt dat bij een online betaling de Cardhouder instemt met de betaling door onder andere de opdracht goed te keuren in de ICS App met biometrie of met de Toegangscode.

- 3.9 Voorts heeft ICS gesteld dat uit haar administratie blijkt dat de betaling is geïnitieerd via een computer met een Nederlands IP-adres en vervolgens is bevestigd via de ICS-app op de telefoon van de consument met de persoonlijke pincode van de consument. ICS heeft ter onderbouwing een uitdraai uit haar systemen overgelegd met de relevante transactiegegevens. Volgens ICS volgt hieruit dat de betaling overeenkomstig de tussen partijen geldende procedure is uitgevoerd.
- 3.10 De commissie stelt voorop dat deze gegevens weliswaar duiden op een technisch correcte authenticatie van de betaling, maar dat daarmee nog niet is aangetoond dat de consument daadwerkelijk met de betaling heeft ingestemd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW.
- 3.11 ICS heeft daarnaast gesteld dat de ICS-app slechts op één apparaat kan worden geïnstalleerd en gebruikt, zodat de goedkeuring met de persoonlijke pincode alleen door de consument zelf kan zijn gegeven. En dat in het geval dat de consument de betaling niet zelf heeft goedgekeurd in de ICS-app op haar eigen toestel, een ander persoon de beschikking moet hebben gehad over haar toestel, de toegangscode van haar toestel en de pincode van de ICS App op het toestel van [de consument]. In dat geval zou [de consument] zich niet hebben gehouden aan de veiligheidsvoorschriften in artikel 5 van de Algemene Card-voorwaarden, aldus ICS.
- 3.12 De consument heeft de betaling betwist en heeft aangevoerd dat de transactie niet door haar is verricht. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consument met de betaling heeft ingestemd. De transactie wordt daarom aangemerkt als een niet-toegestane betalingstransactie.
- Moet de consument de gevolgen van deze niet-toegestane betalingstransactie niettemin zelf moet dragen op grond van artikel 7:529 lid 1 BW?*
- 3.13 Vervolgens dient te worden beoordeeld wie de gevolgen van deze niet-toegestane betalingstransactie moet dragen.
- 3.14 Uit de door ICS overgelegde stukken blijkt dat de betaling is bevestigd met de persoonlijke pincode van de consument via de ICS-app. Dit brengt, gelet op de betwisting door de consument dat zij de betaling heeft verricht of goedgekeurd, mee dat een derde kennelijk toegang moet hebben gehad tot zowel het toestel als tot de bijbehorende beveiligingsgegevens.
- 3.15 Van een consument mag worden verwacht dat zij haar persoonlijke beveiligingsgegevens geheimhoudt en haar telefoon zodanig beveiligt dat onbevoegden geen toegang kunnen verkrijgen tot betaalfunctionaliteiten. Deze verplichtingen volgen uit artikel 7:524 BW en uit artikel 5 van de Algemene Card-voorwaarden.

- 3.16 Gelet op het gebruik van de persoonlijke pincode en de succesvolle authenticatie via de ICS-app rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht om inzicht te geven in de omstandigheden waaronder een derde toegang heeft kunnen verkrijgen tot haar telefoon en/of haar persoonlijke pincode. De consument heeft echter geen concrete en verifieerbare verklaring gegeven voor de wijze waarop een derde deze toegang heeft kunnen verkrijgen. Zij heeft daarmee onvoldoende inzicht geboden in het ontstaan van de betwiste transactie. De commissie is dan ook van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht.
- 3.17 Gelet op het gebruik van de juiste pincode, de succesvolle authenticatie via de ICS-app en het ontbreken van een plausibele verklaring voor toegang door derden, kan de commissie niet anders dan oordelen dat de consument met grove nalatigheid in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW haar verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet in acht heeft genomen. De commissie merkt daarbij op dat de term 'grove nalatigheid' in juridische zin geen oordeel inhoudt over de integriteit van de consument.
- 3.18 De gevolgen van de niet-toegestane betalingstransactie komen daarom voor rekening van de consument. De vordering wordt daarom afgewezen.

De zorgplicht van de bank

- 3.19 De consument stelt voorts dat er veel indicatoren zijn die onderbouwen dat er iets heeft plaatsgevonden dat niet als een standaardtransactie kan worden afgedaan. De commissie begrijpt deze stelling als een beroep op schending van de zorgplicht door ICS. 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.³ 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.⁴ Bepalend hierbij is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was. Het gaat dus om de vraag of ICS 'subjectieve wetenschap had'.⁵
- 3.20 Het is de commissie niet gebleken dat ICS ten tijde van de uitvoering van de betaalopdracht op de hoogte was van enig gevaar voor fraude. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.⁶ Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

³ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL: HR:2015:3399, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie Kifid GC nr 2022-0693.

⁵ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁶ Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556.

Bepalend is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was.⁷ In dit geval is het de commissie niet gebleken dat ICS ten tijde van de transacties op de hoogte was van enig gevaar. 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

Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 5 en 10 lid 1 van de Algemene Card-voorwaarden ICS versie juli 2020 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

- 3.21 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vorderingen dienen te worden afgewezen.

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 Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

⁷ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.