Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0545

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	9 juli 2025
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

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Een onbevoegde derde heeft de creditcard van de consument toegevoegd aan een Apple Wallet en vervolgens (niet-toegestane) betalingen verricht. De commissie oordeelt dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop zijn creditcardgegevens en de aan hem per sms verstrekte verificatiecode bij een onbevoegde derde zijn terechtgekomen. De vordering wordt daarom 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; en 2) het verweerschrift van ICS. De consument heeft afgezien van repliek.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij ICS. Hierop zijn de Algemene voorwaarden ICS Mastercard Gold van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Op 2 januari 2024 is de creditcard van de consument gekoppeld aan Apple Pay. Dat is gebeurd door het invoeren van i) de creditcardgegevens en ii) de verificatiecode die ICS om 10:47 uur per sms naar het telefoonnummer van de consument had gestuurd. Na de activatie van Apple Pay heeft ICS om 10:48 uur de consument per e-mail een bevestiging gestuurd van de Apple Pay activatie.

2.3 Vervolgens zijn er via Apple Pay zes transacties verricht voor een totaalbedrag van € 700,17. Deze transacties zijn gedetecteerd door het fraudedetectiesysteem van ICS, waarna ICS nog dezelfde dag (dus op 2 januari 2024) de creditcard van de consument heeft geblokkeerd.

De klacht en vordering

2.4 De consument geeft aan dat hij slachtoffer is van fraude met zijn creditcard. Via Apple Pay zijn er betalingen verricht die hij niet geautoriseerd heeft. De consument stelt dat hij geen sms-bericht met verificatiecode heeft ontvangen, laat staan dat hij die code (en zijn creditcardgegevens) aan anderen verstrekt heeft. De consument vordert een schadevergoeding van € 700,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 2 januari 2024.

Het verweer

2.5 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 Deze zaak draait om de vraag of ICS het bedrag van de betwiste transacties aan de consument moet vergoeden.

3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet heeft ingestemd met de betalingstransacties. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW) als niet-toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet een betaaldienstverlener in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Op grond van artikel 7:524 BW moet de consument zich houden aan de veiligheidsregels die ICS stelt. In dit geval gaat het om artikel 5 Algemene voorwaarden ICS Mastercard Gold.[1] Daarin is onder meer opgenomen dat de consument de pincode en andere persoonlijke beveiligingscodes van zijn creditcard geheim moet houden.

3.3 De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften.

[1] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat dit beding de oneerlijkheidstoets van de Richtlijn oneerlijke bedingen doorstaat. Zie GC Kifid nr. 2025-0113 (overweging 3.23) en 2025-0477 (overweging 3.8).

Hoewel het aan ICS is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.[2] Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop zijn creditcardgegevens en de aan hem per sms verstrekte verificatiecode bij een onbevoegde derde zijn terechtgekomen. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.[3] Een andere regel zou betaaldienstverleners voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.4 ICS heeft toegelicht dat voor het koppelen van een creditcard aan Apple Pay de creditcard-gegevens (creditcardnummer, vervaldatum en CVC) moeten worden ingevoerd in de Apple Wallet waar de creditcard aan wordt toegevoegd. Om te verifiëren dat de klant instemt met het koppelen van de creditcard aan Apple Pay wordt per sms een verificatiecode gestuurd die de klant vervolgens moet invoeren in de Apple Wallet. Bij het koppelen van de creditcard van de consument zijn zijn creditcardgegevens en de per sms verstuurde verificatiecode gebruikt. De consument betwist echter dat hij deze gegevens aan een derde verstrekt heeft. Verder geeft hij aan dat hij nooit een sms met verificatiecode ontvangen heeft. Ter onderbouwing hiervan heeft hij een factuur met specificatieoverzicht van Odido overgelegd. Dit overzicht toont echter enkel uitgaande gesprekken en sms-berichten; inkomende sms-berichten staan hier niet op. Bovendien blijkt uit de administratie van ICS ondubbelzinnig dat het sms-bericht om 10:47 uur is verstuurd naar het telefoonnummer van de consument.

3.5 Gelet op dit alles is de commissie van oordeel dat de consument onvoldoende inzicht heeft gegeven in de wijze waarop zijn creditcardgegevens en de naar hem verstuurde sms met verificatiecode kennelijk in handen van een derde zijn gekomen. De commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de consument kennelijk onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht waardoor een onbevoegde derde de verificatiecode heeft bemachtigd en in de gelegenheid is geweest om de creditcard aan een Apple Wallet toe te voegen. Dit leidt tot de conclusie dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. Dit betekent dat de niet-toegestane transacties voor rekening van de consument moeten blijven.[4] Met andere woorden: ICS hoeft het bedrag van de betwiste betalingstransacties niet aan de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[2] Zie onder meer GC Kifid, nr. 2019-308, 2019-733, 2022-0011 en 2022-0604.
[3] Zie GC Kifid nr. 2015-322 (overweging 5.4) en 2022-0604 (overweging 3.8).
[4] Voor de volledigheid merkt de commissie op dat zij in de omstandigheden van deze zaak ook geen aanleiding ziet om de aansprakelijkheid van de consument te matigen op grond van artikel 7:529 lid 2 BW.

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-en-statuten. 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/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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene voorwaarden ICS Mastercard Gold

Artikel 5. Pincode en geheimhouding

5.1 Uw Card heeft een pincode. Deze pincode heeft u zelf gekozen of is automatisch aan u toegekend. De pincode is net zoals uw Card persoonlijk en mag alleen door u worden gebruikt. Wij kunnen instructies geven over het kiezen van de pincode. Deze moet u opvolgen.

5.2 U mag het document waarmee de pincode aan u wordt toegestuurd niet bewaren. U mag de pincode niet noteren op uw Card of op een document dat u bij uw Card bewaart. Als u al een aantekening maakt van de pincode, dan moet u dit zo doen dat de pincode niet voor anderen herkenbaar is of dat duidelijk is waar de pincode voor is.

5.3 U moet de pincode geheimhouden voor iedereen, ook voor familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.

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.