Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0425

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J.L.W. Droppert, secretaris)

Datum uitspraak	5 mei 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
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 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. Vermin, kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 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 creditcard aan bij ICS. Met de creditcard heeft zij op instructie van een oplichter betalingen verricht naar crypto-platforms. De consument vordert (1) vergoeding van haar schade, althans (2) een billijke compensatie daarvoor, en (3) erkenning van ICS dat de consument slachtoffer is van bedrog en dat de betalings-transacties daarom niet kunnen worden aangemerkt als toegestaan. Zij stelt dat haar toestemming voor de transacties vernietigbaar is en dat ICS de zorgplicht heeft geschonden. De commissie oordeelt anders en wijst de vorderingen af.

3. De beoordeling

Toegestane betalingstransacties

3.1 Vaststaat dat de consument zelf de handelingen heeft verricht waarmee de betalingstransacties zijn geautoriseerd. Er is sprake van toegestane betalingstransacties.[1] ICS is verplicht die uit te voeren.[2]

3.2 De consument heeft aangevoerd dat zij door middel van een zogenoemde *job scam* is misleid door een derde en dat zij de betalingstransacties onder diens druk heeft verricht. De commissie begrijpt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. Dat maakt echter niet dat de betalingen juridisch als niet-toegestaan kunnen worden aangemerkt. De omstandigheid dat de consument bij het verrichten van de betalingstransacties is uitgegaan van onjuiste of misleidende informatie van derden, tast de verleende toestemming voor de betaling niet aan.

Geen schending zorgplicht: gevaarsbewustzijn bij uitvoering betalingstransacties niet gebleken

3.3 De consument stelt zich op het standpunt dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden door niet in te grijpen en de betalingstransacties pas maanden na uitvoering te signaleren. Daarom is ICS volgens de consument schadeplichtig is. De commissie is echter van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden en licht dat hieronder toe.

3.4 Op ICS rust een zorgplicht, die kort gezegd inhoudt dat zij rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument. De reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de Geschillencommissie mag van ICS worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.[3] Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat ICS, als betaaldienstverlener, gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[4] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Uit het voorgaande volgt dat ICS geen verwijt kan worden gemaakt enkel voor het uitvoeren van een betalingstransactie zonder onderzoek te doen.

3.5 In het kader van de zorgplicht van ICS als betaaldienstverlener, kan van haar wel worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[5]

---

[1] Artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek.
[2] Artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek.
[3] O.a. GC Kifid nrs. 2016-602 en 2025-0503.
[4] O.a. GC Kifid nrs. 2024-0258, 2024-0954 en 2025-0503.
[5] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Bepalend hiervoor is datgene waar ICS daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of ICS daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.6 Dat ICS meer dan drie maanden na uitvoering van de betalingstransacties in het kader van Wwft-verplichtingen[6] vragen heeft gesteld over die transacties, betekent niet dat ICS wist dat er sprake was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Dat de betalingstransacties afweken van het bestedingspatroon van de consument, maakt ook niet direct dat ICS wist dat zij werd opgelicht.[7] In deze zaak is dan ook niet gebleken dat er bij de uitvoering van de betalingstransacties een daadwerkelijk gevaarsbewustzijn was bij ICS.

Bedrog door derde levert geen vernietigbaarheid op

3.7 Ook kan het beroep van de consument op vernietigbaarheid van de rechtshandeling (haar autorisatie) vanwege bedrog niet slagen. Het gestelde bedrog is gepleegd door een derde, dus door iemand die geen partij is in de rechtsverhouding tussen de consument en ICS. Dat kan alleen tot vernietigbaarheid van de rechtshandeling leiden als ICS reden had het bestaan van het wilsgebrek te veronderstellen.[8] Dat is in deze zaak niet gebleken, zie hierover ook de alinea's 3.3 tot en met 3.6 hiervoor.

Conclusie

3.8 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de klacht van de consument niet gegrond is. Haar vorderingen strekkende tot volledige vergoeding van haar schade en tot een billijke compensatie worden daarom afgewezen. De commissie begrijpt de vordering tot 'erkenning van ICS dat de consument slachtoffer is van bedrog en dat de betalingstransacties daarom niet kunnen worden aangemerkt als toegestaan' als een vordering tot een verklaring voor recht. Maar ook die vordering wordt afgewezen, aangezien de klacht niet gegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[6] Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme.
[7] O.a. GC Kifid nrs. 2023-0364, 2024-0239, 2024-0455 en 2024-1127.
[8] Artikel 3:44 lid 5 van het Burgerlijk Wetboek.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:44

5. Indien een verklaring is tot stand gekomen door bedreiging, bedrog of misbruik van omstandigheden van de zijde van iemand die geen partij bij de rechtshandeling is, kan op dit gebrek geen beroep worden gedaan jegens een wederpartij die geen reden had het bestaan ervan te veronderstellen.

Artikel 7:522

1. Een betaaldienstverlener voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht.

Artikel 7:533

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.