Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0410

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Betalingstransacties. Fraude met creditcard. De consument is slachtoffer geworden van fraude met zijn creditcardgegevens zonder dat hij weet hoe dat heeft kunnen gebeuren. Hij stelt dat hij zijn geheimhoudingsverplichting niet heeft geschonden en dat ICS zijn schade dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat het ervoor moet worden gehouden dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld, doordat hij zich niet gehouden heeft aan de veiligheidsvoorschriften uit de toepasselijke voorwaarden. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument op dit punt niet voldaan aan zijn verzwaarde stelplicht. Dit betekent 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. C. Derksen, advocaat 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 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 heeft een creditcard-overeenkomst met ICS. Op de overeenkomst zijn de Algemene Card-voorwaarden, versie januari 2021, van toepassing.

2.2 Op 1 juli 2024 is voor deze creditcard de ICS app op een mobiele telefoon geïnstalleerd.

2.3 Volgens ICS moet bij het instaleren van de app de volgende gegevens worden ingevuld:
- de creditcard-gegevens;
- de postcode en het huisnummer van het woonadres;
- een code, die uitsluitend naar het e-mailadres van de klant wordt verzonden;
- een sms-code, die uitsluitend naar het telefoonnummer van de klant wordt verzonden.

2.4 De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Op 4 en 5 juli 2024 zijn ten laste van zijn creditcard meerdere transacties gedaan door een of meer derden, verder te noemen de fraudeur. Op 4 juli 2024 is een bedrag van € 5.661,44 overgemaakt aan '[naam begunstigde 1]' en op 5 juli 2024 zijn meerdere afschrijvingen aan '[naam begunstigde 2]' gedaan. Het gaat totaal om een schade van € 5.721,94.

2.5 Uit het transactieoverzicht van ICS blijkt dat de betreffende transacties zijn goedgekeurd door middel van een vingerafdruk of gezichtsherkenning op de telefoon waarop de App van ICS is geïnstalleerd.

2.6 Op 4 juli 2024 is de volgende sms naar de consument gestuurd:
"U heeft 80% van de bestedingslimiet van uw card eindigend op (...) bereikt. Meer informatie? Ga naar www.icscards.nl"

2.7 Op 5 juli 2024 is door ICS de volgend sms-alert aan de consument verstuurd:
"ICS heeft zojuist een (online) betaling met uw Card goedgekeurd. Controleer PORTALNAAM of de creditcard app. Is dit niet correct? Bel (...)"

2.8 De consument heeft op 5 juli 2024 naar aanleiding van de sms-alert telefonisch contact opgenomen met ICS. Daarbij heeft hij aangegeven de transactie op 4 juli 2024 aan '[naam begunstigde 1]' ad € 5.661,44 en de betalingen van 5 juli 2024 niet te herkennen. De consument is toen doorverbonden met de afdeling fraudedetectie van ICS. Hij heeft korte tijd later een andere creditcard van ICS ontvangen.

2.9 De consument heeft bij de politie aangifte gedaan van fraude met zijn creditcard.

2.10 Vervolgens is er tussen ICS en de consument gecorrespondeerd over de vraag voor wiens rekening de door de consument geleden schade dient te komen. ICS heeft haar aansprakelijkheid afgewezen. Dit heeft geleid tot de onderhavige klacht.

De klacht en vordering

2.11 De consument heeft gesteld dat niet bewezen is dat zijn creditcardgegevens door zijn toedoen in handen van de fraudeur zijn gekomen. Er zijn volgens de consument meer mogelijkheden, buiten zijn medewerking of nalatigheid, om aan zijn data te komen, zoals bijvoorbeeld een hack of iets dergelijks. De consument zat in de betreffende periode voor het grootste deel van de tijd met zijn zeilschip op zee. De consument heeft zijn geheimhoudingsplicht niet geschonden, daarvoor is geen enkel bewijs geleverd en de stelling dat hij dat wel heeft gedaan is gebaseerd op een aanname, bijvoorbeeld dat hij op een phishing-mail zou hebben gereageerd. Ervan uitgaande dat hij de ICS app op 1 juli 2024 zelf heeft geïnstalleerd, wat zou blijken uit de correcte beantwoorde sms en e-mail, dan is het uitermate ongebruikelijk dat er tussen het verkrijgen van de data door de fraudeur en het opnemen van het geld drie dagen zit. Normaliter wordt volgens de politie in dergelijke gevallen immers gelijk of zo snel mogelijk het geld door een fraudeur opgenomen. Pas op 4 juli 2024 is het bedrag van € 5.661,- afgeschreven. De consument vindt het onterecht dat hij niet voor een coulance-regeling in aanmerking komt. Hij acht ICS gehouden een bedrag van € 6.000 aan hem te vergoeden.

Het verweer

2.12 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 gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of ICS gehouden is om de consument een schadevergoeding te betalen voor de bedragen die door fraude met zijn creditcardgegevens van zijn rekening zijn overgeboekt. Het gaat hier om betalingstransacties.

Welke regels zijn van toepassing?

3.2 Het toetsingskader voor betalingstransacties wordt gevormd door artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.[1] Op basis van artikel 7:522 lid 1 BW voert een betaaldienstverlener (ICS) een betalingstransactie slechts uit als de betaler (de consument) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en de procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.[2] Er is dan sprake van een toegestane betalingstransactie.

[1] De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.

De betaaldienstverlener (ICS) is voorts verplicht om gevolg te geven aan een betaalopdracht van een rekeninghouder.[3] Als niet met de betalingstransacties is ingestemd kunnen deze als niet-toegestaan worden aangemerkt.

3.3 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de betaaldienstverlener (ICS) bij niet-toegestane transacties de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transacties terugbetalen. Maar op deze regel zijn uitzonderingen in de wet opgenomen.

3.4 Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler alle verliezen die uit niet-toegestane transacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij of zij (...) met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid 1 BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn. Dit artikel verplicht de consument dus om het betaalinstrument, dat is in dit geval de creditcard, overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden van ICS te gebruiken.

3.5 ICS heeft onder andere verwezen naar artikel 5.4 uit haar algemene voorwaarden waarin staat dat persoonlijke beveiligingscodes alleen door de card-houder gebruikt mogen worden en geheim moeten worden gehouden.[4] ICS heeft voorts, aan de hand van de (log)gegevens uit haar administratie, toegelicht dat de app met behulp van de creditcardgegevens van de consument en de bijbehorende codes, die via sms aan zijn telefoonnummer en per e-mail aan zijn e-mailadres zijn verzonden, is geïnstalleerd op een telefoon. Beide codes zijn daarbij correct ingevuld en daarmee was de appinstallatie succesvol. Nadat de app geïnstalleerd is op een telefoon, zijn met gebruik van biometrie (‘O*OB Biometrics’*) op die telefoon de transacties goedgekeurd. Op het transactieoverzicht van ICS is toegelicht dat ‘OOB Biometrics’ betekent dat *“fingerprint or face ID is used on the telephone where the ICS app is installed.*". Bij het goedkeuren van de transactie is dus gebruik gemaakt van biometrie die is ingesteld op de telefoon waarop de app geïnstalleerd wordt. De transacties zijn in die zin goedgekeurd overeenkomstig hetgeen in artikel 10 van de algemene voorwaarden van ICS waarin onder andere staat dat een met een betalingsopdracht kan worden ingestemd door deze in de ICS app goed te keuren met biometrie of de toegangscode.

Wat is grove nalatigheid?

3.6 Grove nalatigheid houdt in meer dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag van de consument dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont, zoals het niet naleven van verplichtingen waar hij aan dient te voldoen, zodat beveiligingscodes nooit bij anderen bekend kunnen worden.[5]

---

[3] Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 BW.
[4] Enkele relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van ICS zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[5] Met betrekking tot ‘grove nalatigheid’ zie ook: CvB Kifid nr. 2020-027 en 2023-0036.

Uitgangspunt is dat de betaaldienstverlener, dus hier ICS, in beginsel moet bewijzen dat de betaler, dus hier de consument, grove nalatigheid kan worden verweten. Maar op de consument rust daarbij wel een verzwaarde stelplicht: 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 (fraudeur) hebben kunnen komen. Zoals de commissie in eerdere uitspraken heeft overwogen zou de betaaldienstverlener anders voor onaanvaardbare risico's van misbruik geplaatst worden.[6] Dat betekent concreet dat van de consument mag worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring zal bieden voor de omstandigheid dat zijn creditcardgegevens en/of de codes voor het installeren van de app kennelijk in handen van een onbevoegde derde hebben kunnen komen. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.[7]

3.7 De consument heeft gesteld dat hij zijn geheimhoudingsplicht niet heeft geschonden en dat hij niet weet hoe de fraudeur aan zijn gegevens is gekomen. Volgens de consument heeft hij niet gereageerd op zoiets als een phishingsmail waarmee de verificatiecodes bij de fraudeur bekend zouden kunnen zijn geworden. Volgens de consument ontbreekt ieder bewijs daarvoor. De consument heeft feitelijk geen verklaring voor de wijze waarop zijn creditcardgegevens en codes om de app te installeren en/of andere beveiligingsfeatures in handen van de fraudeur hebben kunnen komen. De commissie kan begrijpen dat de consument verder niet kan bewijzen dat hij niet weet hoe de fraude heeft plaats kunnen vinden. Dat betekent echter niet dat dit ICS kan worden verweten. De app van ICS kan alleen worden geactiveerd door middel van twee codes die via twee verschillende kanalen (exclusief) met de consument zijn gedeeld. Daarbij kan ICS geen onzorgvuldigheid, in de zin dat ICS onvoldoende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen, worden verweten.

3.8 In reactie op het verweer van ICS heeft de consument nog aangevoerd dat ook als ervan uit moet worden gegaan dat hij de app op 1 juli 2024 heeft geïnstalleerd, wat kan blijken uit de correct ingevulde codes die per sms en e-mail zijn verstuurd het, zoals hij van de politie heeft vernomen, dan uitermate ongebruikelijk is dat tussen het verkrijgen van zijn gegevens door de fraudeur en het opnemen van het geld, drie dagen zit omdat een fraudeur veelal direct het geld zal opnemen. Ook heeft de consument erop gewezen dat er in theorie ook andere mogelijkheden zijn waardoor de fraudeur aan zijn gegevens heeft kunnen komen, bijvoorbeeld door een hack. In het onderhavige geval zijn daarvoor echter verder geen aanwijzingen gegeven.

[6] Zie GC Kifid nrs. 2017-606, 2019-733 en 2021-0265
[7] Zie GC Kifid nrs. 2015-322, 2022-0604 en 2025-0151.

3.9 De commissie kan dan ook niet anders dan concluderen dat de consument onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht waardoor een derde (de fraudeur) toegang heeft gehad tot de ICS app op de telefoon van de consument of in de gelegenheid is geweest om de creditcardgegevens en of de beveiligingscodes van de consument te achterhalen waarmee de fraudeur de ICS app op een telefoon heeft kunnen installeren of daar toegang toe heeft gehad waardoor deze via de app transacties heeft kunnen doen.

Ambtshalve toetsing

3.10 Voor de beoordeling van de klacht is een aantal bedingen uit de algemene voorwaarden van ICS van belang, zoals hiervoor genoemd en die in de bijlage zijn opgenomen. 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.

Wat is de conclusie?

3.11 Het voorgaande leidt naar het oordeel van de commissie tot de conclusie dat moet worden aangenomen dat de consument de verplichtingen voor het veilige gebruik van de creditcard zoals opgenomen in de voorwaarden van ICS met grove nalatigheid niet is nagekomen. Het betekent dat ICS zich terecht op het standpunt heeft kunnen stellen dat de consument het verlies draagt. ICS kan in dit geval ook niet worden tegengeworpen dat zij de frauduleuze transacties had kunnen voorkomen. Onduidelijk is namelijk hoe ICS dat had kunnen doen. Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude en dat hij daardoor schade heeft geleden, kan ICS voor deze schade niet aansprakelijk worden gehouden. Dat betekent dat zijn vordering moet worden afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Hieronder enkele bepalingen uit het burgerlijk wetboek en de algemene voorwaarden van ICS waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 522

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

2 De instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener(s) overeengekomen vorm en procedure. De instemming met de uitvoering van een betalingstransactie kan ook worden verleend via de begunstigde of de betaalinitiatiedienstverlener. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt. (...)

Artikel 524

1 De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,
   a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en
   b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

2 Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.

3 De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 528

1 Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)

Artikel 529

1 De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.

2 In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

Uit de algemene voorwaarden van ICS

Artikel 4. Uw algemene verplichtingen

4.1. Uw Card is persoonlijk. U mag uw Card alleen gebruiken als particulier en niet voor uw beroep of bedrijf. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw Card en u moet uw Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren.

4.2. Als u uw Card gebruikt moet u altijd controleren of u uw eigen Card terugkrijgt. U moet regelmatig controleren of uw Card nog in uw bezit is. 4.3. Wij kunnen aanwijzingen geven over het veilig gebruik van uw Card voor het doen van online aankopen, over het geheimhouden van de pincode of andere persoonlijke beveiligingscodes, het gebruik van Biometrie en aanwijzingen over een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor Mijn ICS en de ICS App. Deze aanwijzingen moet u opvolgen. Algemene aanwijzingen zijn te vinden op www.icscards.nl/veiligheid.

(...)

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.

(...)

5.4. 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

6.1. 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, bijvoorbeeld door controle van het rekeningoverzicht, het overzicht in de ICS App of Mijn ICS. U moet de melding meteen daarna schriftelijk aan ons bevestigen en u moet aangifte doen bij de politie.

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.

Artikel 10. Betalen met uw Card

10.1. Met uw Card kunt u wereldwijd betalen bij Acceptanten en geldopnames doen bij aangesloten banken en geldautomaten.

Als u uw Card voor betaling en/of een geldopname in een geldautomaat, betaalautomaat of imprinter stopt en de pincode intoetst of uw handtekening zet, stemt u in met de betaling en/of geldopname. Bij sommige betaalautomaten (zoals tol- of parkeerautomaten) stemt u in met de betaling door alleen uw Card in de automaat te stoppen, dus zonder dat u daarbij de pincode intoetst of uw handtekening zet. Bij een online aankoop, een telefonische aankoop of een aankoop die daarmee vergelijkbaar is, stemt u in met de betaling door het doorgeven van de gegevens van uw Card, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van het 3D Secure Wachtwoord en SMS Code of door de opdracht in de ICS App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscode. (...)

10.2. Instemming met de betaling en/of geldopname betekent dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming kunt u betalingen, geldopnames en betalingsopdrachten niet meer annuleren.