Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0850

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	27 oktober 2025
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

Samenvatting

Phishing. De consument is misleid bij het geven van zijn instemming voor een creditcard-transactie. De consument dacht akkoord te geven voor de betaling van € 1,20 voor administratiekosten aan een bezorgdienst. In werkelijkheid bleek het te gaan om een overboeking van € 1.184,35. De commissie is van oordeel dat in deze kwestie sprake is van een toegestane betaling in juridische zin. Dat leidt ertoe dat er geen wettelijke verplichting is voor ICS om de schade te vergoeden. Dat ICS haar zorgplicht bij deze transactie heeft geschonden is niet gebleken. De vordering van de consument 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 en 3) het verweerschrift 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 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 bij ICS een zogeheten ABN AMRO-creditcard aan. Voor het verrichten van transacties maakt de consument gebruik van de ABN AMRO Creditcard App.

2.2 Op 29 mei 2025 heeft de consument een SMS ontvangen die zogenaamd van [naam bezorgdienst] afkomstig was. De consument heeft op de link geklikt die in dat SMS-bericht was opgenomen en hij veronderstelde daarmee een betaling te doen van € 1,20 aan de bezorgdienst [naam bezorgdienst].

In het betaalscherm werd de consument een bedrag getoond van 1.305.155,00 IDR (Indonesische roepia). Op dat moment werd een bedrag van € 1.184,35 van zijn creditcard afgeschreven. Diezelfde dag heeft de consument bij ICS telefonisch melding gemaakt van de fraude.

2.3 Op 6 juni 2025 heeft ICS per e-mail aan de consument geschreven dat zij de transactie heeft onderzocht. Op basis van dat onderzoek heeft ICS besloten het bedrag niet aan de consument te vergoeden. Op 10 juni 2025 heeft de consument per e-mail bezwaar gemaakt tegen het standpunt van ICS.

2.4 Naar aanleiding van de ingediende klacht, heeft ICS op 24 juni 2025 per e-mail onder meer het volgende geschreven:

"*We zien dat de betreffende betaling is goedgekeurd via de ABN AMRO Creditcard App. Wanneer er via een website een betaling wordt uitgevoerd, wordt er vervolgens in de app een scherm getoond. In dat scherm kunt u het daadwerkelijke bedrag zien. Voor de betreffende transactie werd een bedrag getoond van 1.305.155,00 IDR. Omdat u zelf toestemming heeft gegeven voor het uitvoeren van de transactie, kunnen we deze helaas niet meer ongedaan maken. U blijft daarom aansprakelijk voor het bedrag van € 1.184,35.*"

De vordering en de klacht

2.5 De consument vordert van ICS vergoeding van zijn schade van € 1.184,35. Ter onderbouwing van zijn vordering, stelt de consument het volgende.

2.6 Ten eerste heeft de consument geen bewuste instemming geven voor de betalings-transactie, omdat hij is misleid via phishing. De consument dacht voor de bezorging van zijn pakket verzendkosten van € 1,20 te betalen zoals weergegeven in de SMS. Het afgeschreven bedrag van € 1.184,35 werd geen enkel moment getoond vóór de goed-keuring. Dat het bedrag van 1.305.155,00 IDR (Indonesische roepia) werd getoond op het betaalscherm zorgde voor verwarring. Van een gemiddelde consument kan niet verwacht worden automatisch valuta te herkennen als Indonesische valuta.

2.7 Ten tweede is het onredelijk om de consument volledig verantwoordelijkheid te houden voor de schuld. ICS dient te kijken naar de concrete situatie van de consument en die redelijk te beoordelen. De consument is slachtoffer van oplichting. De tegenprestatie waarvoor hij heeft betaald is nooit geleverd. De SMS leek geloofwaardig. De consument had eerder een e-mail van de daadwerkelijke afzender ontvangen waarin stond dat het pakket dat hij verwachtte zou worden afgeleverd via [naam bezorgdienst] of een andere bezorgdienst. Daarnaast was de SMS geloofwaardig, omdat de consument in een nieuwbouwwijk woont waar vaker bezorgproblemen voorkomen. In de SMS werd beweerd dat [naam bezorgdienst] zijn adres niet zou kennen. Om het pakket alsnog te kunnen ontvangen moest de consument administratiekosten betalen. Verder kan de consument het bedrag dat is afgeschreven niet terugbetalen, omdat hij daar de financiële middelen niet voor heeft.

Bovendien is er sprake van een oneerlijke handelspraktijk. Volgens de regels van de creditcard valt deze afschrijving onder terugvorderbare fraude.

2.8 Ten derde heeft ICS onvoldoende voldaan aan haar zorgplicht. ICS heeft geen enkele waarschuwing of controle ingebouwd bij een ongebruikelijke betaling in vreemde valuta. ICS had moeten zien dat de betaling in een onbekende valuta zelden of nooit voorkomt in de bestedingen van de consument. Het bedrag was uitzonderlijk hoog en week af van het uitgavenpatroon van de consument. De betaling volgde op een handeling via een buitenlandse link. Van ICS mag verwacht worden dat zij niet alleen technisch, maar ook inhoudelijk en klantgericht kijkt naar mogelijke fraude. De zorgplicht houdt onder andere in dat consumenten worden beschermd tegen dit soort digitale oplichting, zeker wanneer ICS over systemen beschikt om verdachte transacties te detecteren.

Het verweer

2.9 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 het om gaat

3.1 De commissie dient in deze kwestie de vraag te beantwoorden of ICS verplicht is om de schade van de consument te vergoeden. De commissie beantwoordt dat ICS niet hiertoe gehouden is en zij licht dit als volgt toe.

De betaling is te beschouwen als toegestaan

3.2 Mede gelet op dat wat ICS op 24 juni 2025 aan de consument heeft geschreven over het getoonde bedrag voor de betaling en hij dit niet heeft betwist, stelt de commissie vast dat vóór de transactie het afgeschreven bedrag in Indonesische roepia aan de consument werd getoond. Zodoende is artikel 7:530 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek hier niet aan de orde.

3.3 Verder staat niet ter discussie dat de consument zelf met de ABN AMRO App de betaling heeft goedgekeurd, ook al veronderstelde hij dat het om een ander bedrag ging dan hij beoogde. Daarmee staat in juridische zin vast dat het gaat om een zogeheten toegestane betaling. In het geval van een toegestane betaling bestaat geen wettelijke verplichting voor ICS tot vergoeding van de schade.[1]

Wat de zorgplicht inhoudt

3.4 De commissie stelt voorop dat er op ICS op grond van de contractuele relatie ten aanzien van de consument een zorgplicht rust.

[1] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2025-0452, 2025-0503, te vinden op www.kifid.nl.

De op ICS rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.[2] Dit zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Van ICS kan – buiten gevallen van wetenschap of serieuze aanwijzingen voor onregelmatigheden – niet worden verlangd dat zij (nader) onderzoek doet naar mogelijke fraude.

3.5 In de hoedanigheid van betaaldienstverlener rust op ICS onder omstandigheden echter wel een bijzondere zorgplicht. Deze bijzondere zorgplicht vindt zijn rechtvaardiging in de maatschappelijke rol van ICS, die voortkomt uit haar centrale positie binnen het betalingsverkeer. Die bijzondere zorgplicht omvat een scala aan specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen iets te onderzoeken, iemand te waarschuwen of te weigeren om een betaalopdracht uit te voeren. De concrete omstandigheden van het geval bepalen tot welke mate van (bijzondere) zorg ICS is gehouden. Het is vaste jurisprudentie van de Hoge Raad dat van ICS, gelet op de op haar rustende zorgplicht, kan worden gevergd dat zij tot onderzoek overgaat. Zij dient dan wel op de hoogte te zijn van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar de ICS daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij vanaf behoorde te weten ('objectieve kennis').[3]

Geen sprake van zorgplichtschending

3.6 De commissie is van oordeel dat in dit geval niet is gebleken dat ICS ten tijde van de door de consument verrichte betalingstransactie 'subjectieve wetenschap' had van ongebruikelijke activiteiten en het daaraan verbonden gevaar. ICS had op dat moment geen daadwerkelijke kennis en had daarvan ook niet op de hoogte hoeven te zijn. Hoewel een betaling in vreemde valuta kan afwijken in het uitgavenpatroon van de consument is die omstandigheid op zichzelf niet aanleiding voor ICS om daadwerkelijke kennis te hebben of te hoeven hebben voor mogelijk gevaar.

Overige klachtonderdelen slagen niet

3.7 Tot slot ziet de commissie op basis van het overige dat de consument heeft gesteld geen aanleiding om te vordering toe te wijzen mede doordat hij zijn stellingen hierin onvoldoende heeft onderbouwd.

[2] Zie o.a. GC Kifid nrs. 2025-0650, 2024-0258 en 2024-0954, te vinden op www.kifid.nl.
[3] Zie HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 en HR 23 december 2005, ECLI:NL:HR:2005:AU3713, te vinden op www.rechtspraak.nl.

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-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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 530

1. Een betaler heeft recht op de terugbetaling door zijn betaaldienstverlener van een met zijn instemming, door of via een begunstigde geïnitieerde, reeds uitgevoerde betalingstransactie, indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:

a. bij het toestaan van de betalingstransactie is niet het precieze bedrag van de betalingstransactie gespecificeerd, en

b. het bedrag van de betalingstransactie ligt hoger dan de betaler, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van zijn raamovereenkomst en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.

2. Op verzoek van de betaaldienstverlener toont de betaler aan dat aan deze voorwaarden is voldaan.