Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0608

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	29 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 bepaling uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Beleids- en contractsvrijheid. Gebruiksvriendelijkheid creditcard. Mogelijkheid tot online betalingen. De consument heeft een creditcard bij ICS. Zij heeft alleen een mobiele telefoon met sms-functie. Zij heeft geen smartphone of internetaansluiting thuis. Om gebruik te maken van haar creditcard moet zij naar de plaatselijke bibliotheek, maar daar is het gebruik van haar mobiele telefoon niet toegestaan. Zij vordert onder meer dat ICS haar een alternatieve methode biedt om online betalingen te kunnen verrichten. De commissie is van oordeel dat ICS voldoet aan Europese wetgeving en ziet geen verplichting voor ICS om de consument een alternatieve betaalmethode voor de creditcard aan te bieden. De vorderingen 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; 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 ABN Amro Bank N.V.

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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een creditcard bij ICS. De Algemene Card-voorwaarden (hierna: algemene voorwaarden) zijn hierop van toepassing.

Voor het verrichten van online betalingen met de creditcard is een zogeheten tweetraps-authenticatie vereist. ICS biedt haar klanten voor het verrichten van online betalingen met de creditcard twee opties: Visa Secure of de ICS App.

2.2 De consument beschikt over een mobiele telefoon met sms-functie, maar zij heeft geen smartphone of internetaansluiting thuis. Zij gaat naar de plaatselijke bibliotheek voor het gebruik van haar creditcard en internet. Daar is echter het gebruik van een mobiele telefoon niet toegestaan. Het lukt haar dus niet om online betalingen te doen (en te authentiseren).

2.3 De consument heeft op enig moment bij ICS geklaagd over de omstandigheid dat zij niet volledig gebruik kan maken van haar creditcard. ICS heeft de klacht afgewezen, waarna de consument de klacht heeft voorgelegd aan Kifid.

De vordering en klacht

2.4 De consument vordert dat ICS haar een alternatieve betaalmethode aanbiedt zodat zij ook zonder privé-internetaansluiting of smartphone online betalingen kan verrichten met haar creditcard. Daarnaast wil zij dat de papieren rekeningoverzichten door ICS voortaan kosteloos worden verstuurd en wil zij compensatie voor de reeds betaalde kosten voor papieren rekeningoverzichten. Ter onderbouwing van haar vorderingen voert zij verder het volgende aan:

- Zij heeft een telefoon voor slechthorenden die alleen een sms-functie heeft. Zij heeft geen privé-internetaansluiting en geen smartphone, maar wel een e-mailadres. Haar e-mail kan zij alleen bij de plaatselijke bibliotheek bekijken, maar omdat het daar niet is toegestaan om haar telefoon te gebruiken, kan zij geen online betalingen verrichten of haar rekeningoverzicht inzien. Dat is voor haar een groot probleem. Zij kan hierdoor geen trein- of vliegtickets boeken, terwijl zij iemand is die geregeld reist.

- ICS schiet duidelijk tekort in haar dienstverlening. Aangezien de consument de volledige kosten moet betalen voor de creditcard, dient ICS haar een systeem aan te bieden waarmee zij volledig gebruik kan maken van haar creditcard. Een alternatieve gebruiksmethode voor online betalingen zou kunnen zijn een identifier of van tevoren bedachte veiligheidsvragen, zoals bij United Airlines.

Het verweer

ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waarover de commissie moet oordelen

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS verplicht kan worden de consument een alternatieve betaalmethode voor haar creditcard te bieden die beter past bij haar specifieke situatie. De commissie is van oordeel dat ICS daartoe niet verplicht kan worden en licht dat hieronder toe.

ICS is verplicht te voldoen aan Europese regelgeving

3.2 De commissie stelt voorop dat ICS moet voldoen aan Europese Payment Services Directive 2 (PSD2) wetgeving die *Strong Customer Authentication* (SCA) (oftewel: sterke cliënten-authenticatie) verplicht stelt.[1] SCA betekent authenticatie met gebruikmaking van twee of meer factoren die worden aangemerkt als kennis (iets wat alleen de gebruiker weet), bezit (iets wat alleen de gebruiker heeft) en inherent eigenschap (iets wat de gebruiker is) en die onderling onafhankelijk zijn. Door het gebruik van deze authenticatie heeft de betaler zekerheid dat niemand anders zijn of haar online betalingen kan goedkeuren en heeft de ontvanger van de betaling zekerheid dat de betaling rechtmatig en geldig is.

3.3 ICS biedt voor het doen van online betalingen met de creditcard naast de ICS app ook de Visa Secure-methode.[2] Dit is een betaalmethode waarbij de klant zijn of haar persoonlijke wachtwoord invoert op de website van het bedrijf waar de klant de transactie doet en daarna een eenmalige sms-code ontvangt. De online betaling kan worden goedgekeurd door het invoeren van de sms-code en het eerder ingevoerde persoonlijke wachtwoord.. Aangezien op deze wijze online betalingen worden uitgevoerd met iets wat de klant weet (het wachtwoord) en iets wat de klant in bezit heeft (sms-code) stelt de commissie vast dat deze betaalmethode in lijn is met SCA zoals genoemd in de PSD2.

ICS is niet verplicht de consument een alternatieve betaalmethode aan te bieden

3.4 De commissie oordeelt tevens dat er voor ICS geen verplichting bestaat een andere betaalmethode aan te bieden aan de consument. ICS heeft in beginsel contracts- en beleidsvrijheid en ICS bepaalt in dat kader zelf hoe zij haar klanten faciliteert.

---

[1] Zie definitie 'sterke cliëntenauthenticatie' onder artikel 4 en artikel 97 Richtlijn (EU) 2015/2366 (PSD2). De sterke cliëntenauthenticatie is ook opgenomen in artikelen 7:514 lid a en b en 7:529 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek

[2] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

Deze contracts- en beleidsvrijheid kan slechts worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als ICS in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gebruik-maakt van deze vrijheid.[3] Het is de commissie niet gebleken dat daarvan in deze situatie sprake is.

3.5 De commissie kan begrip opbrengen voor de specifieke situatie van de consument en het gegeven dat de door ICS gehanteerde betaalmethode voor haar bezwaarlijk is. Echter, de consument heeft de beschikking over een mobiele telefoon met sms-functie. Het is dus niet voor haar onmogelijk om gebruik te maken van Visa Secure-methode voor het verrichten van online betalingen. Dat het gebruik van de mobiele telefoon in de plaatselijke bibliotheek ontmoedigd wordt, maakt het voorgaande niet anders. Dat de consument geen smart-phone en internetaansluiting thuis heeft, valt binnen de eigen risicosfeer van de consument en is bovendien eenvoudig op te lossen.

ICS hoeft de kosten voor de papieren rekeningoverzichten niet te vergoeden

3.6 Ten slotte overweegt de commissie dat voor de papieren rekeningoverzichten geldt dat ICS in haar algemene voorwaarden duidelijk heeft opgenomen dat hiervoor kosten in rekening worden gebracht.[4] Deze algemene voorwaarden zijn transparant en het staat ICS op grond van haar contracts- en beleidsvrijheid vrij om deze voorwaarde te stellen bij het verstrekken van papieren rekeningoverzichten. De commissie ziet geen grond om ICS te verplichten deze kosten aan de consument terug te laten betalen of ICS te verplichten structureel af te zien van deze vergoeding.

Conclusie

3.7 Hoewel de commissie er niet aan twijfelt dat de consument de praktische beperkingen ervaart bij het doen van online betalingen met haar creditcard, leiden deze beperkingen niet tot een verplichting voor ICS om af te wijken van haar beleid dat in overeenstemming is met geldende wet- en regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

[3] Zie onder meer GC Kifid 2024-0019, rechtsoverweging 3.2, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.

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 bepaling uit de algemene voorwaarden

Algemene Card-voorwaarden

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 geld-automaat, 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. Als wij een nieuwe Card aan u hebben uitgegeven, kunnen wij de gegevens van uw nieuwe Card doorgeven aan Acceptanten die gebruik maken van de Automatische Verlengservice.
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.

Artikel 14. Rekeningoverzicht

14.1 U krijgt elke maand een rekeningoverzicht van ons. Wij plaatsen deze in Mijn ICS waar u deze online kunt bekijken. Wij sturen u een e-mail wanneer u een rekeningoverzicht in Mijn ICS geplaatst is. Voor het versturen van papieren rekeningoverzichten brengen wij € 1,50 per rekeningoverzicht in rekening.