Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0446

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. de Recht, secretaris)

Datum uitspraak	11 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

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. De kern

De consument heeft een creditcard bij ICS en is via WhatsApp benaderd door een fraudeur die zich voordeed als medewerker van een reisbureau. In dat kader heeft zij meerdere betalingen via de ICS App goedgekeurd. De consument stelt dat geen sprake is van geldige toestemming, omdat zij door misleiding dacht dat zij voor vliegtickets betaalde en later juist terugbetalingen accordeerde. Volgens haar moet ICS de schade daarom vergoeden. ICS stelt dat de betalingen op de overeengekomen wijze zijn geautoriseerd en daarom als toegestaan moeten worden aangemerkt. De commissie oordeelt dat de consument de transacties zelf heeft bevestigd via de daartoe bestemde beveiligde procedure en dat juridisch gezien daarmee sprake is van toegestane betalingstransacties. Dat de consument daarbij is misleid door een derde, maakt dit niet anders. De vordering wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.1 De consument wilde vliegtickets boeken en is in dat kader via een kennis in contact gekomen met een online reisbureau. Dit reisbureau bood tickets aan tegen een aanzienlijk lagere prijs dan gebruikelijk.

De communicatie over de boeking en betaling verliep vervolgens volledig via WhatsApp met een persoon die zich voordeed als medewerker van dit reisbureau.

3.2 In dat kader heeft de consument via toegestuurde links haar persoonlijke gegevens, waaronder haar creditcardgegevens, ingevoerd om de betaling voor de tickets te verrichten. Nadat zij een eerste betaling had geautoriseerd, werd haar meegedeeld dat deze niet goed was verwerkt en dat zij opnieuw een betaling moest goedkeuren. Kort daarna zag de consument dat meerdere bedragen van haar creditcard werden afgeschreven. Toen zij hierover vragen stelde, werd haar verteld dat deze bedragen zouden worden teruggestort en dat zij daarvoor opnieuw akkoord moest geven via de ICS App.

3.3 De consument stelt dat zij de daaropvolgende betaalverzoeken heeft geaccepteerd in de veronderstelling dat zij geen nieuwe betalingen verrichtte, maar juist terugbetalingen accordeerde. Zij verkeerde daarbij naar eigen zeggen in paniek. De commissie acht aannemelijk dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en dat zij onder misleidende omstandigheden heeft gehandeld.

3.4 Vaststaat dat op 23 september 2025 vijf transacties zijn uitgevoerd voor een totaalbedrag van € 3.787,19. Uit de door ICS overgelegde gegevens blijkt dat deze betalingen zijn goedgekeurd via de ICS App met gebruikmaking van de persoonlijke beveiligingsmiddelen van de consument, waaronder biometrische verificatie (vingerafdruk of Face ID) en een pincode. De consument heeft niet betwist dat zij deze handelingen zelf heeft verricht.

3.5 Een betalingstransactie geldt als toegestaan in de zin van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW) wanneer de betaler instemming heeft verleend met de uitvoering daarvan. In het kader van het betalingsverkeer wordt die instemming beoordeeld aan de hand van de vraag of de betaling is geautoriseerd volgens de tussen partijen overeengekomen procedure. In dit geval is dat het accorderen van een betaling via de ICS App met gebruikmaking van persoonlijke beveiligingsmiddelen.

3.6 De consument heeft aangevoerd dat zij geen daadwerkelijke toestemming heeft gegeven, omdat zij door misleiding dacht dat zij voor vliegtickets betaalde en later juist terug-betalingen accordeerde. De commissie begrijpt deze stelling en de achterliggende omstandigheden. Deze maken echter niet dat de verleende toestemming in de zin van de wet ontbreekt. Het criterium is niet de subjectieve bedoeling van de consument, maar of de betaling overeenkomstig de overeengekomen authenticatieprocedure is geautoriseerd.

3.7 Voor de beoordeling van de rechtsverhouding tussen de consument en ICS is bepalend dat de consument de betalingen zelf heeft bevestigd via de overeengekomen beveiligings-procedure. Voor ICS was niet kenbaar dat de consument een andere bedoeling had dan het uitvoeren van de betalingen zoals deze in de app aan haar werden getoond. ICS mocht de gedragingen van de consument, het accorderen van meerdere betalingen met verschillende bedragen, redelijkerwijs opvatten als een opdracht tot betaling (artikel 3:35 BW).

Daarbij is van belang dat bij iedere autorisatie het bedrag en de aard van de transactie aan de consument worden getoond.

3.8 Dat de consument daarbij onder invloed van misleiding handelde en een andere voorstelling van zaken had, hoe begrijpelijk ook, maakt dit niet anders. De omstandigheid dat de consument bij het verrichten van de betalingen is uitgegaan van onjuiste of misleidende informatie van derden, tast de verleende toestemming voor de betaling niet aan.

3.9 Daarbij weegt mee dat uit de eigen verklaring van de consument volgt dat zij na de eerste transacties heeft gezien dat bedragen werden afgeschreven en dat de vermeende terugbetalingen uitbleven. Desondanks heeft zij vervolgens nog meerdere betaalverzoeken geaccepteerd. Dit bevestigt dat de betalingen telkens actief en afzonderlijk door haar zijn geautoriseerd.

3.10 ICS heeft met de overgelegde loggings en transactiedata voldoende aangetoond dat de betalingen zijn geauthenticeerd, correct zijn geregistreerd en niet zijn beïnvloed door een technische storing of ander gebrek. Daarmee heeft ICS voldaan aan haar bewijslast als bedoeld in artikel 7:527 lid 1 BW. Dit betekent dat in beginsel wordt uitgegaan van de juistheid van deze gegevens.

3.11 De consument heeft daartegenover onvoldoende concrete aanknopingspunten aangedragen die aanleiding geven om te twijfelen aan de juistheid van deze gegevens of waaruit kan volgen dat de transacties zonder haar instemming zijn verricht. Zij heeft daarmee niet voldaan aan de op haar rustende verzwaarde motiveringsplicht. De enkele stelling dat zij een andere bedoeling had bij het accorderen van de betalingen is daarvoor onvoldoende.

3.12 Gelet op het voorgaande kwalificeert de commissie de betalingen als toegestane betalingstransacties.

Geen toepassing van de regels over niet-toegestane betalingen

3.13 De consument heeft zich beroepen op de regels uit PSD2, inhoudende dat een consument in beginsel niet aansprakelijk is voor niet-toegestane betalingen, tenzij sprake is van fraude of grove nalatigheid. Deze regels zijn neergelegd in onder meer artikel 7:528 en 7:529 BW.

3.14 Deze regeling is echter alleen van toepassing indien sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie. Nu de commissie heeft vastgesteld dat de consument de betalingen zelf heeft geautoriseerd, is van een dergelijke situatie geen sprake. De vraag of de consument al dan niet grof nalatig heeft gehandeld, komt daarom in deze zaak niet aan de orde. De door de consument aangehaalde beschermingsregels missen daarmee toepassing.

ICS heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.15 Ten overvloede overweegt de commissie dat niet is gebleken dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden. Als betaaldienstverlener is ICS in beginsel gehouden om een correct geautoriseerde betaling uit te voeren (artikel 7:533 lid 4 BW). Alleen indien sprake is van concrete aanwijzingen van fraude of misbruik kan van een betaaldienstverlener worden verwacht dat zij ingrijpt.

3.16 Niet is gebleken dat ICS ten tijde van de autorisatie van de betalingen beschikte over dergelijke aanwijzingen. ICS stond buiten het contact tussen de consument en de fraudeur en had geen inzicht in de omstandigheden waaronder de consument de betalingen verrichtte. Er zijn geen feiten of omstandigheden gesteld of gebleken waaruit volgt dat ICS op dat moment daadwerkelijk wetenschap had van (dreigende) fraude.

3.17 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat ICS de betalingen had moeten blokkeren omdat deze nog als “gereserveerd” stonden, geldt dat het voorgaande niet anders wordt. De vermelding “reservering” is van administratieve aard en houdt niet in dat de betaling nog kon worden tegengehouden. Met de autorisatie is de betaalopdracht onherroepelijk geworden en diende ICS deze uit te voeren, zodat ICS ook op dat moment niet meer in staat was de betaling te blokkeren. Dat een transactie nog niet definitief is geboekt, betekent niet dat de betaaldienstverlener deze eenzijdig kan annuleren.

De vordering wordt afgewezen

3.18 De slotsom is dat de betalingen als toegestane betalingstransacties moeten worden aangemerkt en dat ICS niet gehouden is de door de consument geleden schade te vergoeden. Van een schending van de zorgplicht of een andere tekortkoming aan de zijde van ICS is niet gebleken.

3.19 De vordering tot vergoeding van immateriële schade wordt eveneens afgewezen. Nog daargelaten dat geen sprake is van aansprakelijkheid aan de zijde van ICS, heeft de consument onvoldoende gesteld om te kunnen aannemen dat is voldaan aan de vereisten van artikel 6:106 BW.

3.20 Voor zover de consument nog andere stellingen en grondslagen aan haar vordering ten grondslag heeft gelegd, die hiervoor niet uitdrukkelijk zijn besproken, geldt dat deze niet tot een ander oordeel leiden en daarom onbesproken kunnen blijven.

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/ . 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