Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-1026

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	18 december 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

De consument heeft een SMS ontvangen met het verzoek om € 1,49 te betalen. Hij heeft de link in het bericht gevolgd en een betaling goedgekeurd. Van zijn creditcard is vervolgens € 2.220,49 afgeschreven. De consument stelt dat ICS dit bedrag moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat sprake is van een toegestane betalingstransactie. ICS hoeft de schade niet te vergoeden. 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 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 heeft een creditcard bij ICS.

2.2 Op 29 juli 2025 heeft de consument een SMS ontvangen die afkomstig leek te zijn van DPD. In het bericht stond dat voor het afleveren van een pakket een betaling moest worden gedaan van € 1,49. De consument heeft op de link in het bericht geklikt en de stappen op het scherm gevolgd. Vervolgens heeft hij een betaling goedgekeurd. Daarna is een bedrag van 18.084 Chinese Yuan, omgerekend € 2.220,49, van zijn creditcard afgeschreven.

2.3 Diezelfde dag heeft de consument bij ICS melding gedaan van fraude en ICS verzocht het afgeschreven bedrag te vergoeden. Op 8 augustus 2025 heeft hij daarnaast ook aangifte gedaan van fraude. ICS heeft het afgeschreven bedrag niet vergoed.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert terugbetaling van het bedrag van € 2.220,49.

2.5 Ter onderbouwing van zijn vordering, voert de consument het volgende aan. De link in de SMS leidde naar een frauduleuze website met het uiterlijk van een legitieme betaalomgeving. Vervolgens is een betaalverzoek geïnitieerd dat naar de ICS-app is doorgestuurd. In de interface van ICS werd een transactie ter goedkeuring voorgelegd voor een bedrag van € 1,49. Door gebruik van een schermoverlay en manipulatie van de achterliggende betaaldata moet met dezelfde autorisatie een transactie van € 2.220,49 zijn goedgekeurd en uitgevoerd. Van grove nalatigheid is geen sprake. ICS heeft daarnaast een zorgplicht om te beschermen tegen fraude. De transactie viel buiten het normale bestedingspatroon en had gedetecteerd en tegengehouden moeten worden.

Het verweer

2.6 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 moet de vraag beantwoorden of ICS verplicht is om de schade van de consument te vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat ICS dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Onderscheid toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 De wettelijke regeling voor betalingstransacties maakt onderscheid tussen ‘toegestane betalingstransacties’ en ‘niet-toegestane betalingstransacties’. Een toegestane betalings-transactie is een transactie waarmee de consument heeft ingestemd. Volgens artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt als niet-toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet ICS het bedrag van een niet-toegestane betalingstransactie vergoeden. Op die regel bestaat een uitzondering. ICS hoeft een niet-toegestane betalingstransactie niet te vergoeden als de consument opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

Dit volgt uit artikel 7:529 lid 1 BW. Artikel 7:524 BW bepaalt onder meer dat de consument zich moet houden aan de veiligheidsregels die ICS stelt.

3.3 Partijen verschillen van mening over de vraag of de betwiste transactie moet worden aangemerkt als een toegestane of een niet-toegestane betalingstransactie. De consument stelt dat hij weliswaar een betaling heeft goedgekeurd, maar dat hij geen goedkeuring heeft verleend voor een transactie van € 2.220,49. Hij verkeerde in de veronderstelling dat hij een betaling voor € 1,49 goedkeurde. ICS stelt dat sprake is van een toegestane betalingstransactie, omdat de consument de betaling via de overeengekomen wijze heeft goedgekeurd via de ICS-app. Verder stelt ICS dat transacties waarvoor akkoord moet worden gegeven altijd in de ICS-app getoond worden in de valuta waarin ze plaatsvinden. Dat de consument akkoord gaf voor een betaling van € 1,49 wordt niet ondersteund door enig bewijs, aldus ICS.

Beoordeling

3.4 Naar het oordeel van de commissie kwalificeert de transactie als een toegestane betalingstransactie. Tussen partijen is niet in geschil dat de transactie volgens de overeengekomen procedure is goedgekeurd via de ICS-app. Dat de consument toestemming wilde geven voor een betalingstransactie voor een veel lager bedrag dan € 2.220,49, maar desondanks toestemming heeft gegeven voor dit hogere bedrag omdat hij is misleid, maakt het voorgaande niet anders.[1] Dit is een omstandigheid die immers geen invloed heeft op de vraag of – in de verhouding tussen de consument en ICS – de consument met de betalingstransactie heeft ingestemd. In het elektronische verkeer tussen de consument en ICS was het voor ICS niet kenbaar dat de consument de betaling niet wilde. ICS mag, uitgaande van de afgesproken beveiligingsmaatregelen bij het doen van een betalingstransactie, erop vertrouwen dat een klant die alle stappen correct heeft doorlopen ook daadwerkelijk de betaling wil verrichten. De benodigde instemming verleent de betaler immers door het volgen van de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure voor een betalingstransactie. ICS mocht er dus op vertrouwen dat bij de consument instemming bestond. Gelet hierop is sprake van een toegestane betalingstransactie.

3.5 Nu de commissie van oordeel is dat de betaling moet worden aangemerkt als een toegestane betalingstransactie, is de consument zelf verantwoordelijk voor de betalingstransactie. ICS was op haar beurt verplicht om deze transactie uit te voeren (artikel 7:533 lid 4 BW). De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer.

[1] Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0331; gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 24 december 2024, ECLI:NL:GHARL:2024:7950, rechtbank Midden-Nederland 7 augustus 2024, ECLI:NL:RBMNE:2024:4459 en Rechtbank Amsterdam 23 november 2024, ECLI:NL:RBAMS:2024:6356

ICS kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van een transactie zonder nadere monitoring.[2] Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was.[3] In dit geval is het de commissie niet gebleken dat ICS ten tijde van de transactie op de hoogte was van enig gevaar. Voor ICS bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de transactie te blokkeren.

3.6 Gelet op het voorgaande is de klacht van de consument ongegrond.

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

[2] Rechtbank Amsterdam 18 november 20215, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493; rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556.
[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522 BW

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.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:524 BW

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 7:528 BW

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.
2. Op grond van het eerste lid herstelt de betaaldienstverlener van de betaler de betaalrekening die met dat bedrag is gedebiteerd in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.

De valutadatum van de creditering van de betaalrekening van de betaler is uiterlijk de datum waarop het bedrag was gedebiteerd.

3. Het eerste lid is niet van toepassing indien de betaaldienstverlener van de betaler redelijke gronden heeft om fraude te vermoeden en hij deze gronden schriftelijk aan de Autoriteit Financiële Markten meedeelt.
4. Indien de betalingstransactie via een betaalinitiatiedienstverlener wordt geïnitieerd, betaalt de rekeninghoudende betaaldienstverlener onmiddellijk, en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn wanneer de niet-toegestane betalingstransactie niet had plaatsgevonden.
5. Ingeval de betaalinitiatiedienstverlener aansprakelijk is voor de niet-toegestane betalingstransactie, vergoedt hij de rekeninghoudende betaaldienstverlener op diens verzoek onmiddellijk de geleden verliezen of de aan de betaler terugbetaalde bedragen, waaronder het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie. Overeenkomstig artikel 527, tweede lid, is de betaalinitiatiedienstverlener gehouden te bewijzen dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
6. Aanvullende financiële compensatie kan worden vastgesteld overeenkomstig het recht dat van toepassing is op de tussen de betaler en zijn betaaldienstverlener gesloten overeenkomst of de tussen de betaler en de betaalinitiatiedienstverlener gesloten overeenkomst, indien van toepassing.

Artikel 7:529 BW

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.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.

4. Na de kennisgeving overeenkomstig artikel 524, eerste lid, onder b, heeft het gebruik van het betaalinstrument geen financiële gevolgen voor de betaler, tenzij deze frauduleus heeft gehandeld.

Artikel 7:533 BW

1. Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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.
5. Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.