Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0475

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	19 mei 2026
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 bepalingen uit wet- en regelgeving

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 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. V.S. Kooij, 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 en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

De consument houdt een creditcardrekening aan bij ICS. Hij is slachtoffer geworden van boilerroomfraude en heeft in dat kader een zevental betalingstransacties naar [naam cryptoplatform] verricht voor een totaalbedrag van € 3.025,-. Hij stelt dat hij is misleid en gemanipuleerd om deze betalingstransacties uit te voeren en dat ICS hem tegen deze fraude had moeten beschermen. ICS heeft aangevoerd dat de betalingstransacties door de consument zelf zijn ingevoerd en geautoriseerd in de ICS (Creditcard)-app. ICS was daarom verplicht de betalingstransacties uit te voeren. De commissie is van oordeel dat het in deze zaak gaat om toegestane betalingstransacties en dat ICS de op haar rustende zorgplicht niet heeft geschonden. Dat de consument misleid is, maakt dit niet anders. De vordering van de consument wordt afgewezen.

3. De beoordeling

Waar de commissie over moet oordelen

3.1 De consument vordert dat ICS zijn schade van € 3.025, - vergoedt. De commissie moet beoordelen of ICS daartoe verplicht is.

Er is sprake van toegestane betalingstransacties

3.2 De commissie stelt voorop dat de consument de betalingen zelf heeft verricht. Hij heeft de zeven betalingstransacties waarover hij klaagt zelf ingevoerd en bevestigd via de ICS-(Creditcard)App. Daarvan heeft ICS schriftelijk bewijs overgelegd. Dergelijke betalings-transacties, die volgens de tussen ICS en de consument overeengekomen procedure zijn goedgekeurd, worden aangemerkt als toegestane betalingstransacties in de zin van artikel 7:522 Burgerlijk Wetboek (BW).[1]

3.3 De consument stelt in dit verband dat hij is gemanipuleerd en onder druk is gezet om de betalingstransacties uit te voeren en dat het daarom gaat om niet-toegestane betalings-transacties. Hoewel de commissie begrip heeft voor de situatie van de consument, maakt dat niet dat de betalingstransacties in kwestie als niet-toegestaan in juridische zin kunnen worden gekwalificeerd. De omstandigheid dat de consument bij het verrichten van de betalingen is misleid door de oplichters, tast immers de door hem aan ICS verleende toestemming voor de betalingen niet aan.

3.4 De commissie kwalificeert de betalingstransacties daarom als toegestane betalings-transacties. Deze komen in beginsel voor rekening van de consument zelf.

ICS heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 ICS heeft wel een zorgplicht bij het uitvoeren van de betalingstransacties. ICS is opgetreden als betaaldienstverlener en in die rol is zij in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaal-opdrachten op grond van artikel 7:533 lid 4 BW.[2] De bijzondere zorgplicht die ICS daarbij heeft strekt niet zover dat ICS een algemene monitoringsplicht van betalingstransacties heeft. Dit zou het geautomatiseerde betalingsverkeer en het maatschappelijk belang dat daarmee is gediend namelijk kunnen schaden. Het kan daarom niet van ICS verwacht worden dat zij zelfstandig onderzoek doet naar iedere betalingstransactie.[3]

---

[1] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[2] Idem.
[3] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2025-0452 en 2025-0492, te vinden op www.kifid.nl.

In het kader van haar bijzondere zorgplicht kan van ICS wél verwacht worden dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, alsmede het daaraan verbonden gevaar.[4] Daarbij is van belang of ICS ten tijde van de transacties daadwerkelijk wetenschap had van een frauderisico ('subjectieve wetenschap') en niet waar zij van behoorde te weten ('objectieve kennis').[5] Het criterium dat hierbij geldt, is of ICS daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van ongebruikelijk betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.6 De consument heeft zich beroepen op diverse richtlijnen, wetsartikelen en jurisprudentie. Naar het oordeel van de commissie heeft hij echter onvoldoende onderbouwd op welke wijze deze rechtsbronnen zijn standpunt ondersteunen dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden. De door de consument aangehaalde bepalingen van de Richtlijn 2015/2366 (Payment Service Directive 2) en wetsartikelen uit het Burgerlijk Wetboek hebben betrekking op niet-toegestane betalingstransacties. Daarnaast geldt dat de jurisprudentie waarnaar de consument verwijst weliswaar bestaat, maar dat de overwegingen die hij heeft aangevoerd niet in betreffende uitspraken voorkomen.

3.7 In deze zaak is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat bij ICS ten tijde van de uitvoering van de betalingstransacties sprake was van daadwerkelijk gevaarsbewustzijn. De consument heeft niet aangetoond dat ICS wist van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar.

Het beroep op vernietigbaarheid van de rechtshandelingen slaagt niet

3.8 De consument stelt daarnaast dat de rechtshandelingen (de toegestane betalingstransacties) vernietigbaar zijn op grond van artikel 3:44 lid 1 en 2 BW, omdat de toestemming die hij daarvoor gegeven heeft tot stand is gekomen onder bedrog en dwang.[6] De commissie oordeelt echter dat dit beroep op vernietigbaarheid niet slaagt. Het gestelde bedrog is in deze zaak gepleegd door een derde, die geen partij is in de rechtsverhouding tussen de consument en ICS. Dat kan alleen tot vernietigbaarheid van de rechtshandeling leiden als ICS reden had het bestaan van het wilsgebrek te veronderstellen.[7] Dat is in deze zaak niet gebleken.

Conclusie

3.9 De commissie concludeert dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden en dat zij daarom niet verplicht kan worden de schade van de consument te vergoeden.

---

[4] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*), te vinden op www,rechtspraak.nl.
[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 (*Van den Berg*), te vinden op www,rechtspraak.nl.
[6] Zie de Bijlagen bij deze uitspraak.
[7] Idem.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 3

Artikel 3:44

1. *Een rechtshandeling is vernietigbaar, wanneer zij door bedreiging, door bedrog of door misbruik van omstandigheden is tot stand gekomen.*

2. *Bedreiging is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door onrechtmatig deze of een derde met enig nadeel in persoon of goed te bedreigen. De bedreiging moet zodanig zijn, dat een redelijk oordelend mens daardoor kan worden beïnvloed.*

3. *Bedrog is aanwezig, wanneer iemand een ander tot het verrichten van een bepaalde rechtshandeling beweegt door enige opzettelijk daartoe gedane onjuiste mededeling, door het opzettelijk daartoe verzwijgen van enig feit dat de verzwijger verplicht was mede te delen, of door een andere kunstgreep. Aanprijzingen in algemene bewoordingen, ook al zijn ze onwaar, leveren op zichzelf geen bedrog op.*

4. *Misbruik van omstandigheden is aanwezig, wanneer iemand die weet of moet begrijpen dat een ander door bijzondere omstandigheden, zoals noodtoestand, afhankelijkheid, lichtzinnigheid, abnormale geestestoestand of onervarenheid, bewogen wordt tot het verrichten van een rechtshandeling, het tot stand komen van die rechtshandeling bevordert, ofschoon hetgeen hij weet of moet begrijpen hem daarvan zou behoren te weerhouden.*

5. *Indien een verklaring is tot stand gekomen door bedreiging, bedrog of misbruik van omstandigheden van de zijde van iemand die geen partij bij de rechtshandeling is, kan op dit gebrek geen beroep worden gedaan jegens een wederpartij die geen reden had het bestaan ervan te veronderstellen.*

Burgerlijk Wetboek Boek 7

Artikel 7:522

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

(...)

Artikel 7:533

(...)

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.