

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0142

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 februari 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Nadat de creditcard van de consument in het buitenland is gestolen, hebben derden meermaals geld opgenomen van haar creditcard-rekening. De consument vordert dat ICS haar schade vergoedt. De commissie komt tot het oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan haar verzwaarde motiveringsplicht door geen enkel inzicht bieden in de wijze waarop de bij de creditcard behorende pincode in handen van derden is gekomen. De commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de consument met grove nalatigheid de veiligheidsregels van ICS niet is nagekomen, waardoor derden geld hebben kunnen opnemen van haar creditcard-rekening. De bank hoeft de schade om die reden 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 schriftelijke reactie van ICS, ter afronding van de interne klachtprocedure; 3) de aanvullende informatie van de consument en 4) 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 een creditcard aan bij ICS. Op het gebruik van de creditcard zijn de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO Mees Pierson versie maart 2023 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

Deze bepalen in de artikelen 5.2 en 5.3 het volgende:

“Artikel 5. Pincode en geheimhouding

(...)

5.2 U mag het document waarmee de pincode aan u wordt toegestuurd niet bewaren.

U mag de pincode niet noteren op uw Card of op een document dat u bij uw Card bewaart. Als u al een aantekening maakt van de pincode, dan moet u dit zo doen dat de pincode niet voor anderen herkenbaar is of dat duidelijk is waar de pincode voor is.

5.3 U moet de pincode geheimhouden voor iedereen, ook voor familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.”

- 2.2 Op 6 mei 2025 was de consument in Parijs. Toen is haar portemonnee met daarin haar creditcard gestolen. Later op die dag, tussen 17:57 uur en 18:00 uur, is met de creditcard zesmaal een bedrag van € 300,- opgenomen van haar creditcard-rekening. In totaal is € 1.800,- opgenomen. Een zevende poging is door ICS geblokkeerd, omdat de opname-limiet van de creditcard was bereikt.
- 2.3 De consument heeft om 18.02 uur een medewerker van ICS gesproken en om 18.04 uur is haar creditcard geblokkeerd.
- 2.4 Per e-mail van 5 juni 2025 heeft de consument ICS verzocht om het schadebedrag van € 1.800,- te vergoeden. Dit verzoek is per e-mail van 2 juli 2025 door ICS afgewezen, omdat bij het gebruik van de creditcard de pincode in één keer correct is ingetoetst. De onderlinge uitwisseling van standpunten die daarop volgde, heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en de vordering van de consument

- 2.5 De consument vordert dat ICS haar schadeloos stelt voor de frauduleuze transacties van in totaal € 1.800,-, waarbij haar eigen aansprakelijkheid wordt beperkt tot € 50,- conform PSD2.
- 2.6 De consument onderbouwt haar vordering als volgt. Zij heeft direct na de diefstal actie ondernomen en telefonisch melding gemaakt van de diefstal bij ICS. De geldopnames vonden plaats tijdens haar pogingen om haar kaart te blokkeren. Hieruit blijkt dat zij haar verplichting-en als kaarthouder zorgvuldig is nagekomen. Verder stelt zij dat er geen sprake is van grove nalatigheid. Zij heeft haar pincode nooit gedeeld, opgeschreven of onveilig bewaard. Mogelijk heeft de fraudeur haar pincode achterhaald via “shoulder surfing” of een verborgen camera bij een geldautomaat.
- 2.7 Volgens de Europese richtlijn betreffende betalingsdiensten (PSD2) is zij maar aansprakelijk voor maximaal € 50,-. De consument vindt het onredelijk dat ICS voorbijgaat aan de timing van de melding en de redelijke mogelijkheid dat haar pincode is afgekeken.

De volledige schade wordt onterecht bij haar gelegd. Tot slot stelt zij dat ICS heeft geweigerd om inzage te geven in de opname of transcriptie van haar telefoongesprek met ICS. Op grond van de AVG heeft een consument hier recht op, stelt zij. Door deze en een beloofde vragenlijst niet te verstrekken, heeft ICS onzorgvuldig gehandeld en haar mogelijkheden om haar klacht adequaat te onderbouwen, bemoeilijkt.

Het verweer van ICS

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

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Tijdens de procedure heeft ICS het transcript van het telefoongesprek tussen haar en een medewerker in het geding gebracht. Hiermee heeft ICS gedaan waar de consument om had gevraagd en is dit klachtonderdeel opgelost. De commissie zal de overige klachtonderdelen hieronder beoordelen.

Waar gaat het geschil nog over?

- 3.2 Aan de commissie ligt de vraag voor of ICS de door de consument gevorderde schade aan haar moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wettelijk kader voor betalingstransacties

- 3.3 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is een betaal-dienstverlener (hier: ICS) verplicht een betalingsopdracht uit te voeren indien de opdracht is gegeven op de overeengekomen wijze. De betalingstransactie mag alleen worden uitgevoerd indien de betaler (hier: de consument) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW). Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).¹
- 3.4 Is de instemming niet verleend, dan is er sprake van een niet-toegestane betalings-transactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met ICS afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.²

¹ De relevante wetgeving is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2. te vinden op www.rechtspraak.nl.

- 3.5 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de betaaldienstverlener (ICS) bij een niet-toegestane betalingstransactie de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transactie terugbetalen. Maar op deze regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft ICS de niet-toegestane betalingstransactie niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid 1 sub a BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn. Daarbij dient de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen (artikel 7:524 lid 2 BW).
- 3.6 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om niet-toegestane betalingstransacties. Dit betekent dat ICS in beginsel gehouden is de schade te vergoeden, tenzij de consument frauduleus, opzettelijk of grof nalatig in bovengenoemde zin heeft gehandeld. Hoewel het in beginsel aan ICS is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een bezwaarde motiveringsplicht.³ Dat betekent in dit geval dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop haar pincode en creditcard in handen van de oplichters zijn gekomen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

Heeft de consument voldaan aan haar bezwaarde motiveringsplicht?

- 3.7 De consument heeft aangevoerd dat haar portemonnee op 7 mei 2025 in de metro in Parijs is gestolen door twee vrouwen. Zij heeft vervolgens geprobeerd telefonisch contact op te nemen met ICS. De consument stelt dat ze enige tijd in de wacht stond en toen heeft opgehangen om haar andere gestolen passen te blokkeren. Een paar minuten later heeft ze opnieuw contact opgenomen met ICS en is haar creditcard geblokkeerd. In de tussenliggende periode is een bedrag van € 1.800,- van de creditcardrekening opgenomen. Uit de bankadministratie van ICS volgt dat de pincode van de creditcard daarbij in één keer correct is ingetoetst.
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft voldaan aan haar bezwaarde motiveringsplicht. De consument heeft weliswaar verklaard dat haar portemonnee is gestolen en dat er betalingstransacties zijn uitgevoerd waarvoor zij geen toestemming heeft gegeven, maar zij heeft geen inzicht gegeven hoe het kan dat derden hebben kunnen beschikken over haar pincode en zo een bedrag van € 1.800,- hebben kunnen opnemen van haar creditcard-rekening. Dit terwijl het op haar weg ligt hierover ten minste enig inzicht te geven.

³ Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693 te vinden op www.kifid.nl.

De stelling van de consument dat criminelen wellicht hebben meegekeken over haar schouder of gebruik hebben gemaakt van camera's bij geldautomaten, is onvoldoende. De consument heeft niet gesteld of nader onderbouwd wanneer zij de pincode heeft gebruikt en hoe door derden zou kunnen zijn meegekeken.

- 3.9 Omdat de consument geen inzicht heeft gegeven in hoe het kan dat derden hebben kunnen beschikken over haar pincode en zo toegang hebben kunnen krijgen tot haar bankrekening, kan de commissie niet anders concluderen dan dat de consument met grove nalatigheid verplichtingen die volgen uit artikel 7:524 lid 1 sub a en lid 2 BW niet is nagekomen waardoor derden geld hebben kunnen opnemen van haar creditcard-rekening bij ICS. Het is om deze reden en op grond van artikel 7:529 lid 1 BW dat de commissie van oordeel is dat ICS het geleden verlies niet aan de consument hoeft te vergoeden en de klacht van de consument ongegrond is.
- 3.10 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn de bedingen in de artikelen 5.2 en 5.3 van de algemene voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht de bedingen in deze artikelen niet in strijd met deze regelgeving.

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

U treft hier de wetsartikelen aan.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

- 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

- 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 7:527

- 1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.*
- 2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*

Artikel 7:528

- 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. (...)*

Artikel 7:529

- 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. (...)*

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.*