Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0769

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	6 augustus 2026
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. De kern

In februari 2026 heeft de consument op instructie van (achteraf gebleken) fraudeurs in vier betalingen € 2.500,- overgemaakt met zijn creditcard van ICS (hierna: de betalingen). De fraudeurs lieten hem geloven dat hij geld veiligstelde omdat er gerommeld werd met zijn Bitvavo-account. Hij heeft Teamviewer geïnstalleerd en tweemaal € 500,- en tweemaal € 750,- ingelegd bij Bitvavo. Uiteindelijk bleek dat dit geld vervolgens in handen van de fraudeurs gekomen is. Op die manier is de consument slachtoffer geworden van oplichting. Volgens de consument had ICS de betalingen (deels) moeten tegenhouden en hij vordert dat ICS de schade van € 2.500,- aan hem vergoedt. De commissie is van oordeel dat daar geen grond voor is en wijst de vordering af.

3. De beoordeling

3.1 De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en begrijpt dat hij had gewild dat de betalingen waren tegenhouden.

ICS heeft haar zorgplicht echter niet geschonden door de betalingen van de consument niet tegen te houden. Het volgende is daarvoor redengevend.

3.2 De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het uitvoeren van betaal-opdrachten.[1] ICS is gehouden om correct ingevoerde en geautoriseerde betalingen uit te voeren, zoals de betalingen waar deze klacht over gaat. ICS in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt van het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.[2] 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.[3] Bepalend hiervoor is datgene waar ICS daadwerkelijk van wist ('subjectieve kennis') en niet waar zij van af behoorde te weten ('objectieve kennis'). Het criterium dat hierbij geldt, is of ICS daadwerkelijk gevaarsbewustzijn had van het ongebruikelijke betalingsverkeer of van omstandigheden die een risico voor de consument meebrengen.

3.3 In het onderhavige geval betwist ICS dat zij ervan op de hoogte was dat de consument opgelicht werd. Het is ook niet op een andere manier gebleken dat ICS die kennis wel had. De consument stelt dat hij ook via twee banken geld overmaakte in opdracht van de fraudeurs en dat die banken dat geld wel deels tegenhielden. Dat maakt echter niet dat ICS de betalingen had moeten tegenhouden. Wat bij die banken gebeurd is, staat los van de gebeurtenissen met de creditcard van de consument van ICS en de hiervoor beschreven verplichtingen van ICS.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 van de geschillencommissie te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen/.

[1] Zie GC Kifid 2019-531. Deze en andere uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie GC Kifid 2019-759 onder 4.3.
[3] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399 'Van den Berg'. Dit arrest is te vinden op www.rechtspraak.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl