

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0996

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	27 december 2023
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 de algemene voorwaarden

### Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De commissie oordeelt dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW en dat ICS het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties daarom niet hoeft te vergoeden.

#### 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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek 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. Hierop zijn de Algemene Card-voorwaarden van toepassing.
- 2.2 Op 12 april 2023 is ingelogd op Mijn ICS en is het mobiele telefoonnummer van de consument gewijzigd.
- 2.3 Op 15 april 2023 is ingelogd op Mijn ICS en is het e-mailadres van de consument gewijzigd.
- 2.4 Op 18 april 2023 is ingelogd op Mijn ICS en is het huisadres van de consument gewijzigd.

- 2.5 Op 24 april 2023 is ingelogd op Mijn ICS en is een vervangende creditcard aangevraagd. Een dag later is de vervangende creditcard verzonden naar het (op 18 april 2023 gewijzigde) huisadres. De bij de creditcard behorende pincode is daarbij niet meegestuurd.
- 2.6 Op 29 en 30 april en 1, 2 5 en 11 mei 2023 zijn er met de creditcard betalingstransacties verricht voor een totaalbedrag van € 4.135,94.
- 2.7 Op 18 mei 2023 heeft de consument ingelogd op de ICS Creditcard app en daarbij ontdekt dat er betalingen met de creditcard waren gedaan die zij niet herkende. Dezelfde dag heeft zij telefonisch contact opgenomen met de afdeling Fraudedetectie van ICS.

#### *De klacht en vordering*

- 2.8 De consument vordert dat ICS het bedrag van de in 2.6 genoemde transacties aan haar vergoedt. Zij vindt dat bij ICS alarmbellen hadden moeten afgaan toen in korte tijd 1) het telefoonnummer werd gewijzigd; 2) het e-mailadres werd gewijzigd; 3) het huisadres werd gewijzigd; 4) een nieuwe card werd aangevraagd; en 5) de creditcard tot het maximale bedrag werd gebruikt door middel van betalingen die niet passen bij de wijze waarop zij de creditcard normaliter gebruikt (zij gebruikt haar creditcard alleen tijdens vakantie in het buitenland, maar nooit voor betalingen in Nederland). De consument benadrukt dat zij haar inloggegevens en pincode nooit aan derden heeft verstrekt en dat haar telefoon niet in handen is geweest van fraudeurs. Zij heeft geen idee hoe een onbevoegde derde over haar inloggegevens en pincode heeft kunnen beschikken.

#### *Het verweer*

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

### **3. De beoordeling**

- 3.1 Dit geschil draait om de vraag of ICS het bedrag van de betwiste betalingstransacties (€ 4.135,94) aan de consument moet vergoeden.
- 3.2 De consument geeft aan dat zij niet heeft ingestemd met de transacties. ICS heeft dit niet weersproken. De commissie gaat er daarom van uit dat er in deze zaak sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van artikel 7:528 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) moet de betaaldienstverlener in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering: op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft de betaaldienstverlener de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als de betaler frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

- 3.3 Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument haar creditcard gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. Die voorwaarden houden onder meer in dat de consument de pincode van haar creditcard en de inloggegevens voor Mijn ICS geheimhoudt.<sup>1</sup>

*Grof nalatig?*

- 3.4 De vraag is of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften. Hoewel het aan ICS is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.<sup>2</sup> Dat betekent dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop een onbevoegde derde de mogelijkheid heeft gehad om in te loggen op Mijn ICS en een nieuwe creditcard aan te vragen. Concreet komt het erop neer dat van de consument kan worden verwacht dat zij zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat haar inloggegevens en pincode kennelijk bij een derde bekend zijn geraakt. De enkele stelling van de consument dat zij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.<sup>3</sup> Een andere regel zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.
- 3.5 Uit de toelichting van ICS blijkt dat het wijzigen van de persoonlijke gegevens en het aanvragen van een nieuwe creditcard alleen mogelijk is door in te loggen op Mijn ICS. Voor het inloggen op Mijn ICS is een inlognaam en een wachtwoord nodig. Verder is het inloggen op Mijn ICS beveiligd door een dubbele verificatie. De inlogpoging moet namelijk worden goedgekeurd met een verificatiecode die naar het gekoppelde telefoonnummer wordt gestuurd. Bij het inloggen op 12 april 2023 zijn de zowel inlognaam als het wachtwoord als de verificatiecode die (per SMS) naar het telefoonnummer van de consument is gestuurd, correct ingevoerd. Verder heeft ICS aangegeven dat óók bij het wijzigen van het telefoonnummer er een verificatiecode naar het telefoonnummer van de consument is gestuurd. Tot slot heeft ICS aangegeven dat de pincode van de creditcard niet verandert als een nieuwe creditcard wordt aangevraagd. Dit alles betekent dat een onbevoegde derde de beschikking moet hebben gehad over: 1) de inlognaam, 2) het wachtwoord, 3) de verificatiecode die per SMS is gestuurd naar de telefoon van de consument, en 4) de (ongewijzigde) pincode van de creditcard.
- 3.6 Hoe het kan dat een onbevoegde derde over dit alles heeft kunnen beschikken, heeft de consument niet kunnen verklaren. De commissie kan daarom niet anders dan concluderen dat de consument kennelijk onvoldoende zorgvuldig is geweest in het geheimhouden van haar pincode en inloggegevens.

---

<sup>1</sup> Zie artikel 5.3 en 5.4 van de Algemene Card-voorwaarden (opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak).

<sup>2</sup> Zie onder meer GC Kifid, nr. 2019-308, 2019-733, 2022-0011 en 2022-0604.

<sup>3</sup> Zie GC Kifid nr. 2015-322 (overweging 5.4) en 2022-0604 (overweging 3.8).

Dit leidt tot de conclusie dat de consument grof nalatig is geweest in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW en dat ICS niet gehouden is om het bedrag van de niet-toegestane betalings-transacties aan de consument te vergoeden.

#### *Zorgplichtschending?*

- 3.7 Volgens de consument hadden er alarmbellen moeten afgaan bij ICS toen in korte tijd haar persoonlijke gegevens werden gewijzigd in Mijn ICS, er een nieuwe creditcard werd aangevraagd en er vervolgens ongebruikelijke transacties werden verricht. In essentie stelt de consument dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden.
- 3.8 De commissie gaat hier niet in mee. Het uitgangspunt is namelijk dat een betaaldienstverlener, zoals ICS, geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.<sup>4</sup> Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer.<sup>5</sup> Bepalend is datgene waarvan ICS zich bewust was. In deze zaak is niet gebleken dat ICS ervan op de hoogte was dat een onbevoegde derde toegang had gekregen tot de Mijn ICS-omgeving van de consument. Het enkele feit dat dat er via Mijn ICS gegevens waren gewijzigd, maakt niet dat ICS had moeten weten dat de daaropvolgende transacties zonder instemming van de consument verricht werden; het komt immers wel vaker voor dat gegevens gewijzigd worden.<sup>6</sup> Naar het oordeel van de commissie is ICS op dit punt dan ook niet tekortgeschoten.

#### *Slotsom*

- 3.9 Dit alles leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

## **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 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

---

<sup>4</sup> Zie GC Kifid nr. 2019-759 (overweging 4.3).

<sup>5</sup> Zie GC Kifid nr. 2019-531 (overweging 4.8).

<sup>6</sup> Zie ook GC Kifid nr. 2023-0372 (overweging 3.15).

*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 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Card-voorwaarden**

### **Artikel 5. Pincode en geheimhouding**

5.1. Uw Card heeft een pincode. Deze pincode heeft u zelf gekozen of is automatisch aan u toegekend. De pincode is net zoals uw Card persoonlijk en mag alleen door u worden gebruikt. Wij kunnen instructies geven over het kiezen van de pincode. Deze moet u opvolgen.

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.

5.4. Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een wachtwoord, e-Code of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.