

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0477

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2025
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

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van phishing en stelt dat ICS de schade moet vergoeden, omdat ICS de consument op enig moment ten onrechte heeft geïnformeerd dat geen sprake zou zijn van schade en hij niet grof nalatig heeft gehandeld. De commissie wijst de vordering af. De schade is niet ontstaan door de fout van ICS en de consument heeft – in juridische zin – grof nalatig gehandeld door per SMS ontvangen beveiligingscodes door te geven aan de oplichters, waarmee deze Apple Pay konden activeren en transacties konden uitvoeren.

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; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) 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.

- 2.2 Op de overeenkomst zijn de Algemene Card-voorwaarden van ICS van toepassing. Artikel 5.4 van de algemene voorwaarden bepaalt het volgende:
- “(...) Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord. Biometrie, toegangscode of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden. (...)”*
- 2.3 De consument ontving op 19 november 2024 een bericht dat van Netflix afkomstig leek te zijn. Daarin werd hij verzocht om zijn nieuwe creditcardgegevens door te geven voor de betalingen van zijn abonnement.
- 2.4 De consument heeft vervolgens zijn creditcardgegevens, zijnde het kaartnummer, de vervaldatum en de veiligheidscode (CVC) doorgegeven. Ook heeft de consument een via SMS ontvangen verificatiecode doorgegeven.
- 2.5 Met deze gegevens is de creditcard vervolgens door een derde gekoppeld aan Apple Pay. Hiermee zijn op 20 november 2024 ten laste van de creditcard zeven transacties uitgevoerd voor een totaalbedrag van € 9.203,94.
- 2.6 Op enig moment op 20 november 2024 zijn er betalingen gedetecteerd door het fraudemonitoringssysteem van ICS, waarna ICS de creditcard heeft geblokkeerd en telefonisch contact heeft opgenomen met de consument.
- 2.7 Diezelfde dag ontving de consument een e-mail van ICS, waarin stond dat de creditcard was geblokkeerd, omdat de consument slachtoffer was geworden van phishing. Verder staat in die e-mail dat de fraudeurs er niet in zijn geslaagd transacties met de creditcard te verrichten.
- De klacht en vordering*
- 2.8 De consument vordert betaling van een bedrag van € 9.204,-.
- 2.9 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. ICS heeft hem onjuist geïnformeerd, door per e-mail aan te geven dat er geen schade zou zijn. Dit bleek achteraf niet te kloppen. De consument vindt dat ICS de schade daarom dient te vergoeden. Hij heeft bovendien niet grof nalatig of bewust roekeloos gehandeld. De website waarop hij de gegevens invulde leek volledig legitiem en hij was zich er niet van bewust dat het om fraude ging. Het is de consument bekend dat in dezelfde periode meerdere consumenten slachtoffer zijn geworden van deze vorm van oplichting. Dit wijst op een structureel beveiligingsrisico bij ICS, waarvan zij kennelijk onvoldoende op de hoogte was. De activeringsprocedure voor Apple Pay laat ook weinig tot geen ruimte voor extra controle bij misbruik, aangezien slechts één verificatiecode hoeft te worden ingevuld om Apple Pay te kunnen activeren.

Het verweer

- 2.10 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 Ter beoordeling staat of ICS gehouden is de schade van de consument te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie hoeft ICS dit niet te doen. Dit oordeel zal hierna worden toegelicht.

Verkeerde informatie

- 3.2 De consument stelt dat ICS de schade dient te vergoeden, omdat zij hem ten onrechte heeft geïnformeerd dat er geen schade zou zijn. ICS erkent dat de consument hierover onjuist is geïnformeerd en voert aan dat de consument ten onrechte een e-mail heeft ontvangen dat er geen sprake zou zijn van schade, omdat de medewerker per abuis de optie “zonder schade” heeft aangeklikt in het systeem. Dit leidt er echter niet toe dat ICS de schade dient te vergoeden, omdat de schade hier niet door is ontstaan, aldus ICS. Hoewel de commissie begrijpt dat het vervelend is dat de consument ten onrechte bericht heeft ontvangen dat er geen schade zou zijn ontstaan, is dit op zichzelf geen grond om ICS aansprakelijk te houden voor de schade. De schade is immers niet – zo erkent ook de consument – ontstaan door de fout van ICS. Op het moment dat ICS contact opnam met de consument was de schade al ontstaan en had deze niet meer voorkomen kunnen worden. Daarbij merkt de commissie overigens op dat in het telefoongesprek dat de consument met ICS heeft gevoerd door de medewerker duidelijk is aangegeven dat wél sprake was van schade. De consument kon er op basis van het e-mailbericht dan ook niet vanuit gaan dat er geen sprake was van schade.

Niet-toegestane betalingstransactie

- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. Op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is het uitgangspunt dat ICS in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetaalt. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft ICS de niet-toegestane betalings-transacties niet terug te betalen als de consument 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. Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument de creditcard gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In artikel 5 van de algemene voorwaarden zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de creditcard.

Daarin is onder meer opgenomen dat de consument zijn pincode en andere beveiligingscodes geheim moet houden. Of de consumenten in dit geval grof nalatig zijn geweest, moet worden beoordeeld aan de hand van de Nederlandse maatstaf 'bewust roekeloos nalaten'.¹

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument in juridische zin bewust roekeloos en daarmee grof nalatig gehandeld. De consument erkent dat hij de via SMS ontvangen beveiligingscode – weliswaar onder valse voorwendselen – heeft doorgegeven aan de oplichters. ICS heeft bij verweer aangevoerd dat in de SMS het volgende stond: *“voeg met code (...) uw (...) toe aan Apple Wallet. Deze code is 30 minuten geldig. Voorkom fraude! Gebruik de code alleen in uw wallet (...)”*. Dit is door de consument niet betwist. De consument was daarmee dus gewaarschuwd voor fraude, maar heeft de code toch doorgegeven in een andere omgeving dan zijn Apple wallet. Bovendien geeft de consument in het telefoongesprek met ICS aan dat hij na de ontvangen SMS bericht kreeg van ICS dat zijn creditcard aan Apple Pay was gekoppeld. De consument heeft hierop ook geen actie ondernomen, terwijl hij zelf niet degene was die zijn creditcard had gekoppeld. Aangezien de consument aldus met grove nalatigheid de verplichtingen uit artikel 5.4 van de algemene voorwaarden niet is nagekomen, is ICS op deze grond niet aansprakelijk voor de schade.
- 3.5 Artikel 7:529 lid 2 BW biedt de ruimte om de aansprakelijkheid van de consument te beperken als de specifieke omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven. Van dergelijke omstandigheden is de commissie niet gebleken.

Beveiliging ICS

- 3.6 De consument voert verder nog aan dat de beveiliging van ICS onvoldoende is, doordat zij kennelijk niet op de hoogte was van deze specifieke vorm van oplichting en er maar één SMS-code nodig is om Apple Pay te koppelen. De commissie overweegt als volgt. Banken en andere financiële instellingen waarschuwen al jaren voor dergelijke vormen van oplichting. Dat de oplichtingsvorm via Netflix mogelijk nieuw was, maakt nog niet dat ICS onvoldoende heeft gewaarschuwd voor dergelijke vormen van oplichting. Om Apple Pay te kunnen koppelen zijn de gegevens van de creditcard nodig en een SMS die wordt verzonden naar het telefoonnummer van de consument. In die SMS wordt bovendien – zoals hiervoor al is overwogen – gewaarschuwd voor fraude. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om te concluderen dat de beveiliging bij ICS onvoldoende op orde was.

Conclusie

- 3.7 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van fraude, is ICS hiervoor gezien het voorgaande niet aansprakelijk. De vordering wordt afgewezen.

¹ Zie Kifid GC nr. 2022-1032, overweging 3.15, te vinden op www.kifid.nl

Ambtshalve toetsing

- 3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 van de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)-recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen 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-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.

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-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 7 van het Burgerlijk wetboek

Artikel 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 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, onder a, zijn objectief, niet discriminerend en evenredig.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener 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 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.

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. (...)