

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0626

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2024
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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Creditcard oplichting, grove nalatigheid. De consument is slachtoffer geworden van oplichting met zijn creditcard. Er is sprake van niet-toegestane transacties waarbij het handelen van de consument in juridische zin als grof nalatig moet worden gekwalificeerd. De commissie ziet geen aanleiding om de aansprakelijkheid van de consument te beperken en het is niet gebleken dat ICS haar systemen anders had moeten inrichten. De vordering van de consument 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 stukken van de consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument; en 5) de dupliek van ICS.
- 1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. G.W.H. Katgert, 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. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een creditcard van ICS. Op 4 juli 2023 heeft de consument de creditcard geactiveerd en daarmee heeft hij de Algemene Cardvoorwaarden (versie februari 2023) (hierna: algemene voorwaarden) aanvaard. De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Op 14 december 2023 is de consument slachtoffer geworden van oplichting. De consument heeft een e-mailbericht ontvangen, zogenaamd waren er problemen met de factuurgegevens van zijn Netflix-account en als gevolg daarvan moest hij zijn betalingsgegevens bijwerken. De consument heeft op een link in het e-mailbericht geklikt. Vervolgens kwam de consument op een webpagina die zo was ontworpen dat het leek alsof het de webpagina van Netflix betrof. Op die webpagina heeft de consument de gegevens van zijn creditcard ingevoerd. Daarna heeft de consument van ICS per SMS een verificatiecode ontvangen. In de SMS stond:

“Voeg met code [code] uw World Card Gold toe aan Apple Wallet. Deze code is 30 minuten geldig. Voorkom fraude! Gebruik de code alleen in uw Wallet.”

2.3 Deze code heeft de consument vervolgens ingevoerd op de website. De oplichter heeft deze code ingevuld in de Apple Wallet op zijn telefoon en daarmee heeft de oplichter de creditcard van de consument gekoppeld aan zijn Apple Pay.

2.4 ICS heeft de consument om 17:15 uur per e-mail bericht dat de creditcard is toegevoegd aan zijn Apple Wallet en hij zijn creditcard kan gebruiken met Apple Pay.

2.5 De oplichter heeft op 14 december 2023 tussen 17:25 uur en 17:32 uur drie transacties verricht bij één winkel. De totale waarde van de transacties bedraagt € 3.397,-.

2.6 De snel opeenvolgende transacties na het koppelen van de creditcard aan Apple Pay hebben ervoor gezorgd dat het systeem van ICS een signaal heeft afgegeven. ICS heeft vanwege dit signaal om 17:53 uur telefonisch contact opgenomen met de consument. De consument heeft kenbaar gemaakt deze transacties niet te hebben verricht en ICS heeft de creditcard geblokkeerd.

2.7 De consument heeft ICS verzocht om een schadevergoeding. Op 3 januari 2024 heeft ICS de consument geïnformeerd dat zij hem niet schadeloos stelt. Als reden heeft ICS hiervoor gegeven dat de consument zijn creditcardgegevens en verificatiecode heeft doorgegeven aan de oplichter en hiermee de verplichtingen uit de algemene voorwaarden niet is nagekomen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt erover dat ICS hem niet wil compenseren voor de door hem geleden schade als gevolg van de creditcard oplichting. De consument dacht zijn betaalgegevens van zijn Netflix-account te updaten en het is gebruikelijk om dan de creditcardgegevens door te geven. De consument heeft geen opdracht gegeven voor de verrichte transacties. Ook heeft hij geen betaling goedgekeurd in een app of zijn pincode aan een derde verstrekt. ICS heeft ongevraagd een verificatiecode aan de consument toegezonden en de oplichter heeft met deze code de creditcard kunnen koppelen aan de Apple Wallet.

- 2.9 Volgens de consument heeft ICS onvoldoende beveiligingsmaatregelen getroffen en had ICS haar systemen anders moeten inrichten zodat de fraude voorkomen had kunnen worden. Enkele dagen voor de fraude heeft de consument zijn creditcard gekoppeld aan de Apple Wallet op zijn telefoon en het had, volgens de consument, niet mogelijk moeten zijn dat door een derde op een (voor hem onbekend) ander device een tweede Apple Wallet geactiveerd kon worden. De consument heeft het vermoeden dat ICS slachtoffer is geweest van een hack en de oplichter zo aan het e-mailadres van de consument is gekomen.
- 2.10 ICS heeft vanwege een vermoeden van fraude weliswaar contact opgenomen met de consument, maar ICS had er beter aan gedaan om de transacties niet goed te keuren, zodat de fraude voorkomen kon worden.
- 2.11 Tot slot heeft de consument bij het opgeven van de gegevens van de creditcard op de website niet de juiste tenaamstelling ingevoerd, ook dat had vraagtekens bij ICS moeten oproepen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Algemeen

- 3.1 De vordering van de consument betreft de frauduleuze transacties met een totaalbedrag van € 3.997,-. De commissie dient te beoordelen voor wiens rekening en risico deze transacties dienen te komen. De commissie is van oordeel dat de transacties voor rekening en risico van de consument dienen te blijven. De commissie zal haar oordeel hierna toelichten.

De inhoudelijke beoordeling: het juridische kader

- 3.2 Het toetsingskader wordt gevormd door artikel 7:524 Burgerlijk Wetboek (BW) en verder.¹ Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd zodat de commissie ervan uitgaat dat sprake is van niet-toegestane betalings-transacties. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de bank (in dit geval ICS) de consument bij niet-toegestane transacties onmiddellijk het bedrag van die transacties terugbetalen. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler (in dit geval de consument) echter alle verliezen die uit niet-toegestane transacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij (...) met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

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

In artikel 7:524 lid 1 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.

- 3.3 De consument heeft dus recht op een volledige schadevergoeding, tenzij hij grof nalatig heeft gehandeld.

Heeft de consument grof nalatig gehandeld?

- 3.4 ICS heeft gesteld dat de consument in strijd met de algemene voorwaarden en grof nalatig heeft gehandeld door het doorgeven van de verificatiecode aan een derde waarmee de oplichter Apple Pay kon koppelen aan de creditcard. ICS heeft verder aangevoerd dat de consument met de koppeling bekend was en had moeten realiseren dat sprake was van fraude en ICS op dat moment direct had moeten informeren dat hij geen nieuw toestel aan zijn Apple Pay had gekoppeld. ICS heeft ter onderbouwing van deze stelling verwezen naar het SMS-bericht (zie 2.2).

- 3.5 De commissie stelt vast dat de consument erkent, althans niet betwist, te hebben gehandeld op de door ICS geschetste wijze. De consument heeft de verificatiecode voor het koppelen van de creditcard aan een Apple Wallet gedeeld met de oplichter door deze in te voeren op een website. De commissie is voorts van oordeel dat dit handelen van de consument als grof nalatig als bedoeld in de wet moet worden gekwalificeerd.

- 3.6 Grove nalatigheid houdt in meer dan louter nalatig handelen en ziet op gedrag dat een aanzienlijke mate van onvoorzichtigheid vertoont. Dit wordt door de commissie gedefinieerd als een aan opzet grenzende schuld.² Voor de kwalificatie van het handelen van de consument als grof nalatig is voor de commissie redengevend dat de consument na ontvangst van het SMS-bericht over de koppeling van de creditcard aan een Apple Wallet geen contact heeft opgenomen met ICS.

In het bericht wordt de consument gewaarschuwd voor fraude en is opgenomen dat de consument deze code alleen in zijn Apple Wallet moet gebruiken. Desondanks heeft de consument de code waar hij ICS niet om heeft verzocht, ingevoerd op een website op zijn computer waardoor de oplichter in zijn Apple Wallet de creditcard van de consument heeft kunnen koppelen.

- 3.7 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.

² Zie GC Kifid nr. 2023-0779, onder 3.8.

Had ICS haar systemen anders moeten inrichten?

- 3.8 De consument heeft gesteld dat ICS zich bewust had kunnen en moeten zijn van de handelingen verricht door de oplichter en dat zij had moeten ingrijpen voordat de transacties verricht waren. Volgens de consument had ICS haar systemen anders moeten inrichten. Dit is door ICS betwist. De commissie ziet geen aanleiding om te oordelen dat ICS haar systemen anders had moeten inrichten. Van ICS kon naar het oordeel van de commissie niet meer worden verlangd dan hetgeen zij heeft gedaan na het verkregen signaal van haar systeem. ICS had zich vóór deze signalering niet bewust hoeven zijn van de koppeling van de creditcard van de consument aan de Apple Wallet van de oplichter. Dat de consument acht dagen voor de frauduleuze transacties zelf zijn creditcard heeft gekoppeld aan zijn eigen Apple Wallet maakt niet dat ICS onvoldoende beveiligingsmaatregelen heeft getroffen. ICS heeft toegelicht dat het niet ongebruikelijk is dat gebruikers van Apple Pay op enig moment een nieuw of een extra toestel willen koppelen en de per SMS verstuurde verificatiecode voldoende waarborgt dat de gebruiker zelf de creditcard koppelt aan een nieuw toestel. De commissie is van oordeel dat de consument zich door deze SMS had moeten realiseren dat er 'iets' met een nieuw apparaat gebeurde, terwijl hij geen nieuw apparaat probeerde te koppelen. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.
- 3.9 De consument heeft nog aangevoerd dat de tenaamstelling op zijn creditcard niet overeenkomt met hetgeen hij heeft ingevoerd op de website en ICS als gevolg daarvan de fraude had moeten opmerken. ICS heeft toegelicht dat het voor de toevoeging van een creditcard aan een Apple Wallet geen vereiste is om de naam van de cardhouder in te vullen. De consument heeft zijn stelling niet nader gespecificeerd of onderbouwd, zodat de commissie aan deze stelling voorbij gaat.

Conclusie

- 3.10 De commissie concludeert dat de consument grof nalatig heeft gehandeld en dat de schade voor zijn rekening en risico dient te blijven.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 en de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante bepalingen uit Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

In Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

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. (...)

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, onderdeel a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 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 niettoegestane 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 In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.

2 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. (...)

3 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 en tweede lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.

Relevante bepalingen uit de ICS Algemene Cardvoorwaarden versie februari 2023

Artikel 5 Pincode en geheimhouding

(...)

5.4 Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscodes of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.

Artikel 6 Verlies, diefstal en misbruik

(...)

6.2 Als u uw verplichtingen uit de artikelen 4, 5 en 6.1 bent nagekomen, draagt u geen risico voor het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card. Als u deze verplichtingen niet bent nagekomen, als blijkt dat u gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant, komt het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card volledig voor uw rekening.