

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0662

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	30 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 wetsartikelen

Samenvatting

Oplichting. Instemming met betaalopdracht. Toegestane betalingstransacties. De consument heeft een e-mailbericht ontvangen, zogenaamd van ICS, waarin is opgenomen dat er geprobeerd is om met de creditcard een transactie te verrichten en de consument werd gevraagd om indien hij voor deze transactie geen toestemming heeft gegeven contact op te nemen met het noodnummer van ICS. De consument heeft contact opgenomen met het noodnummer en kreeg iemand aan de telefoon die zich voordeed als medewerker van ICS. De consument kreeg de instructies om twee transacties goed te keuren, zodat deze uit het systeem verwijderd konden worden. De consument heeft gehoor gegeven aan dit verzoek en vervolgens zijn deze transacties met een totaalbedrag van € 1.523,- van de rekening van de consument afgeschreven. De consument meent dat ICS gehouden is om € 1.523,- aan hem te vergoeden. De commissie oordeelt dat ICS enkel heeft opgetreden als betaaldienstverlener en dat niet is gebleken dat ICS zich bewust was dat de consument werd oplicht. 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) het verweerschrift van ICS; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van ICS.
- 1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door aanvankelijk professioneel gemachtigde mr. W.M.J. Werker, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam en later door mr. A.D. Fleming, 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 houdt een creditcard aan bij ICS. Op de overeenkomst tussen ICS en de consument zijn onder meer de Algemene Card-voorwaarden (hierna: de voorwaarden) van toepassing.
- 2.2 Op 3 januari 2024 heeft de consument een sms-bericht ontvangen. In dit bericht is opgenomen dat met de creditcard geprobeerd is om een transactie te verrichten en indien de consument hiervoor geen toestemming heeft gegeven werd gevraagd om contact op te nemen met ICS via een in het sms-bericht genoemd noodnummer van ICS. De consument heeft op die manier met ICS contact opgenomen en kreeg iemand aan de telefoon die zich voordeed als medewerker van ICS. De consument kreeg toen de instructies om twee gereserveerde transacties van € 624,- en € 899,- goed te keuren, zodat deze uit het systeem verwijderd konden worden. De consument heeft deze betaalopdrachten aan ICS bevestigd via de ICS App. De consument was hierbij in de veronderstelling dat hij de betaalopdrachten annuleerde.
- 2.3 Op 16 januari 2024 heeft de consument zich gerealiseerd dat sprake was van oplichting en ICS gevraagd om het schadebedrag uit te keren, omdat hij niet grof nalatig heeft gehandeld.
- 2.4 Op 24 januari 2024 heeft ICS de consument geïnformeerd dat ICS hem niet schadeloos stelt. Als reden heeft ICS hiervoor gegeven dat de consument heeft gehandeld in strijd met de voorwaarden. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht op 25 januari 2024 bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert € 1.523,- van ICS.
- 2.6 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ICS ten onrechte zijn verlies dat hij heeft geleden door oplichting niet aan hem heeft vergoed. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:
- i. De consument heeft niet in strijd met de voorwaarden gehandeld. Hij heeft geen beveiligingscodes, wachtwoorden, biometrische gegevens, toegangscodes of SMS codes gedeeld. Ook is van grove nalatigheid geen sprake.
 - ii. ICS had moeten opmerken dat de transacties frauduleus waren. Ten eerste wijken deze transacties af van het betaalgedrag van de consument. Ten tweede wijken deze transacties af van het gebruikersprofiel van de creditkaart.

Ten derde vanwege het korte tijdsbestek tussen de transacties die plaatsvonden in Utrecht en Amsterdam en tot slot vanwege de lange periode tussen de reservering en de goedkeuring van de transacties.

- iii. De consument heeft direct na het vermoeden van de oplichting contact opgenomen met ICS.

Het verweer

- 2.7 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 Aan de commissie liggen in de kern de vragen voor of ICS de betalingstransacties had moeten tegenhouden en of ICS het verlies dat de consument als gevolg van deze betalingstransacties stelt te hebben geleden aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Juridisch kader

- 3.2 Op basis van artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geeft een betaaldienstverlener slechts uitvoering aan een betalingstransactie als de betaler instemming heeft gegeven met de uitvoering aan een betaalopdracht. Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen (artikel 7:522 lid 2 BW).
- 3.3 Er is sprake van een niet-toegestane betalingstransactie als deze is uitgevoerd zonder instemming van de betaler. De verliezen die voortvloeien uit niet-toegestane betalingsstransacties komen voor rekening van de betaaldienstverlener, tenzij aan de zijde van de betaler sprake is fraude, opzettelijk handelen of grove nalatigheid (artikel 7:529 lid 1 BW).
- 3.4 Tussen partijen is op zichzelf niet in geschil dat de consument heeft ingestemd met de betalingen door deze conform de daartoe overeengekomen vorm en procedure goed te keuren. Er is dan ook geen sprake van niet-toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW. ICS heeft dus alleen uitvoering gegeven aan betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. Op basis van dit wettelijk kader is ICS dan ook niet aansprakelijk voor de door de consument geleden schade.¹

¹ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-0017, 2021-0830, 2021-0698; 2022-0868; 2022-0412 en 2022-0137, te vinden op www.kifid.nl.

Is sprake van een tekortkoming van ICS?

- 3.5 Als ICS toerekenbaar is tekortgeschoten jegens de consument, kan daaruit niettemin alsnog een recht op schadevergoeding volgen. De commissie is echter van oordeel dat van een toerekenbare tekortkoming aan de zijde van ICS geen sprake is.
- 3.6 De consument heeft gesteld dat ICS de transacties als ongebruikelijk had moeten identificeren en actie had moeten ondernemen. De commissie heeft eerder al geoordeeld dat op ICS geen algemene transactiemonitoringsplicht rust.² ICS is opgetreden als betaaldienstverlener. De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op ICS rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.
- 3.7 Van ICS mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.³ Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor ICS gegronde redenen aanwezig zijn om te twifelen aan de betaaldienstverlener. Die verplichting wordt niet lichtvaardig aangenomen. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.⁴ Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van de ongebruikelijkheid van het betreffende betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend hiervoor is datgene waar ICS zich daadwerkelijk van bewust was.⁵
- 3.8 In deze zaak is niet gebleken dat ICS ten tijde van de overboekingen op de hoogte was of had moeten zijn dat daarbij mogelijk sprake was van oplichting. Het enkele feit dat sprake was van twee voor de consument ongebruikelijke transacties is daarvoor onvoldoende. Dat de transacties op twee verschillende plaatsen hebben plaatsgevonden, maakt deze transacties ook niet ongebruikelijk. Uit de transactiedetails overgelegd door de consument volgt dat de tweede transactie een uur later is verricht. Verder is ongeacht het tijdsbestek tussen de reservering en de daadwerkelijke afschrijving bij een reservering op een creditcard ook sprake van een onherroepelijke betalingstransactie die ICS niet kan terugdraaien.

Conclusie

- 3.9 Het voorgaande leidt ertoe dat geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van ICS, zodat de vordering van de consument wordt afgewezen.

² Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0593, overweging 3.6, te vinden op www.kifid.nl.

³ Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2016-602 onder 4.8.

⁴ Zie ook Geschillencommissie Kifid nr. 2019-759 onder 4.3

⁵ Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

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

Relevante artikelen uit 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. (...)

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en herstelt hij, in voorkomend geval, de betaalrekening die met dat bedrag was gedebiteerd, in de toestand zoals die geweest zou zijn, indien de niettoegestane betalingstransactie niet zou hebben plaatsgevonden. (...)

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. (...)

Artikel 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. (...)