

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0814

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	20 september 2024
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	Verwijzing naar wetgeving

Samenvatting

Oplichting. Toegestane betalingstransacties. De consument is het slachtoffer geworden van fraude. De consument heeft ruim € 45.000,- schade geleden. De consument stelt zich op het standpunt dat ICS tekort is geschoten in haar zorgplicht door hem niet te waarschuwen voor het feit dat hij bedragen overboekte naar een mogelijk malafide rekeninghouder. Daarnaast stelt de consument dat ICS zich niet aan de gemaakte afspraken heeft gehouden door hem meer dan de overeengekomen bestedingslimiet te laten besteden. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken, namelijk dat ICS in dit geval is opgetreden als betaaldienstverlener en daarom gehouden was de transacties uit te voeren. Van een overschrijding van de bestedingslimiet is geen sprake nu de consument geld op de creditcardrekening heeft gestort waardoor de bestedingsruimte is vergroot.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen.
- 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 Partijen 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. De bestedingslimiet van de creditcardrekening bedraagt € 10.000,-.

- 2.2 De consument is slachtoffer geworden van een 'job scam'.¹ Als gevolg daarvan heeft hij in de periode van 3 tot en met 20 juli 2023 ruim € 45.000,- van zijn creditcardrekening overgeboekt naar een cryptowallet waarnaar hij voor zijn 'werk' geld moest overmaken. De consument heeft de transacties geautoriseerd met zijn vingerafdruk en/of gezichts-herkenning. Op 20 juli 2023 kwam de consument erachter dat hij was opgelicht.
- 2.3 Op 9 augustus 2023 heeft de consument ICS gevraagd de schade aan hem te vergoeden. De consument heeft op 25 augustus 2023 bij de politie aangifte gedaan van fraude met betaalproducten. ICS heeft het verzoek van de consument om de schade aan hem te vergoeden afgewezen bij haar brief van 28 augustus 2023.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vordert een schadevergoeding van € 45.000,- van ICS. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. ICS heeft haar zorgplicht tegenover hem geschonden. ICS had op basis van de omstandigheden van het geval kunnen en moeten weten dat er sprake was van oplichting. Zij had de consument moeten waarschuwen en de betalingsopdrachten niet moeten uitvoeren. ICS is tekortgeschoten in de nakoming van de creditcardovereenkomst door hem meer te laten besteden dan de overeengekomen bestedingslimiet van € 10.000,- per maand. Indien ICS de betalingen die het bedrag van € 10.000,- overschreden had tegengehouden, was zijn schade beperkt gebleven tot dat bedrag, zodat ICS in elk geval de schade tot een bedrag van € 35.000,- dient te vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Welke inhoudelijke vragen moet de commissie beantwoorden?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of ICS gehouden is om aan de consument een schadevergoeding te betalen. De commissie oordeelt dat dat niet het geval is en licht haar oordeel als volgt toe.

¹ De consument is door een oplichter overgehaald om in het kader van een aan de consument voorgespiegeld dienstverband bedragen over te maken naar cryptowallets die hij zou gaan beheren. De inleg moest hij voorschieten.

Het juridisch kader

- 3.2 Op ICS rust een zorgplicht, welke kort gezegd inhoudt dat ICS rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van de rekeninghouder (in dit geval de consument). De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Volgens de vaste lijn van de commissie mag van ICS worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen.² Deze zorgplicht strekt echter niet zo ver dat ICS gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren. Een algemene monitoringsverplichting zou het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij weet van ongebruikelijk betalingsverkeer en van het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan ICS zich *daadwerkelijk* bewust was.³

Geen schending van de zorgplicht

- 3.3 De consument stelt dat ICS haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden door de consument niet te waarschuwen en de transacties uit te voeren. ICS heeft naar voren gebracht dat zij ten tijde van de overboekingen niet op de hoogte was van enig gevaar met betrekking tot de overboekingen. ICS is opgetreden als betaaldienstverlener en in dat kader was zij gehouden om de betalingen uit te voeren.
- 3.4 De commissie volgt in dit geval haar vaste lijn met betrekking tot dit onderwerp.⁴ Kort samengevat houdt dit oordeel in dat de consument zelf de transacties heeft geïnitieerd en geautoriseerd. De consument heeft dus ingestemd met deze transacties. Hoewel de consument door oplichters is overgehaald om de betalingen te verrichten, waren de oplichters feitelijk niet betrokken bij de uitvoering van die betalingen. Van misbruik van betaalmiddelen of codes was geen sprake. In dit soort gevallen is er geen (wettelijke of andere) schadevergoedingsverplichting voor ICS. Verder was ICS, als betaaldienstverlener, op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek verplicht de door de consument gegeven betaalopdrachten uit te voeren. De stelling van de consument dat ICS had kunnen weten dat er sprake was van overboekingen naar een malafide partij is onvoldoende, nu bepalend is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was (zie hiervoor in 3.2). Voor het oordeel dat ICS zich daadwerkelijk bewust was van enig gevaar met betrekking tot de betalingstransacties heeft de commissie in het dossier geen aanknopingspunten aangetroffen. Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie in dit geschil niet komen vast te staan dat ICS jegens de consument tekort is geschoten in de op haar rustende bovengenoemde zorgplicht.

² Zie GC Kifid nr. 2016-602, te vinden op www.kifid.nl

³ Zie HR 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.

⁴ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0737 rechtsoverwegingen 3.2 en verder.

Geen overschrijding van de bestedingslimiet

- 3.5 Voorts moet de commissie beoordelen of ICS tekort is geschoten in de uitvoering van de creditcardovereenkomst. Volgens de consument heeft hij met ICS een bestedingslimiet van € 10.000,- per maand afgesproken en is die limiet met ruim € 35.000,- overschreden. Hij heeft immers in enkele weken ruim € 45.000,- besteed, zo stelt de consument.
- 3.6 De commissie oordeelt dat ICS niet tekort is geschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de creditcardovereenkomst. Niet in geschil is dat de bestedingslimiet van de creditcard € 10.000,- is. De commissie overweegt dat je bij een creditcardrekening, net als bij een gewone betaalrekening, geld op de betaalrekening kunt storten en kunt opnemen totdat je de afgesproken limiet hebt bereikt. De bestedingsruimte is gelijk aan de som van de bestedingslimiet en het positieve saldo op de creditcardrekening. Van een absolute bestedingslimiet van € 10.000,- is dan ook geen sprake.
- 3.7 In dit geval heeft de consument de creditcardrekening gevoed door geld op de creditcardrekening bij te storten. Hierdoor werd de bestedingsruimte van de consument verruimd en kon hij opnieuw opnemen tot de limiet van € 10.000,- was bereikt. Dit is inherent aan een creditcard als product. Het staat de consument vrij om geld bij te storten indien hij dit wenst en het staat hem ook vrij om dit bedrag opnieuw te besteden. Het kan ICS niet worden verweten dat zij dit heeft toegestaan. De commissie vindt dat ICS onder deze omstandigheden terecht niet heeft ingegrepen. Dit oordeel zou slechts anders kunnen zijn indien vaststond dat de consument daadwerkelijk de bestedingslimiet had overschreden. Daar is in dit geval echter geen sprake van. De commissie oordeelt dat ICS niet tekort is geschoten in de nakoming van de verplichtingen uit de creditcardovereenkomst.

Conclusie

- 3.8 Hoewel de commissie het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting, is ICS niet gehouden om de door de consument geleden schade te vergoeden.

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 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

Artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek

(...)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler dan wel door een begunstigde is geïnitieerd.