Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-415
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 14 juni 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Met de creditcard van Consument worden er twee betalingstransacties verricht. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij geen toestemming heeft gegeven voor deze betalingstransacties en vordert schadevergoeding van de creditcardmaatschappij. De creditcardmaatschappij heeft echter voldoende aannemelijk gemaakt dat de betalingstransacties zijn geauthentiseerd met de beveiligingscode die bij de creditcard hoort. Consument heeft bovendien geen valide verklaring kunnen geven voor het onrechtmatig gebruik van zijn creditcard met bijbehorende beveiligingscode. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zich bij het geheimhouden van zijn creditcardgegevens met grove nalatigheid niet gehouden aan de voorwaarden van de creditcardmaatschappij. Daarmee heeft Consument grof nalatig in de zin van artikel 7:529 lid 2 (oud) BW gehandeld en is Consument zelf aansprakelijk voor de betalingstransacties. Er zijn naar het oordeel van de Commissie geen omstandigheden aanwezig die deze aansprakelijkheid van Consument zouden kunnen beperken. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijbehorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van ICS;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van ICS.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een ANWB Gold Credit Card (hierna: de Creditcard) met bijbehorende pincode en Card Verification Value (hierna: de CVV) aan bij ICS. De Creditcard is gekoppeld aan de betaalrekening die hij aanhoudt bij zijn bankinstelling (hierna: de Betaalrekening).

2.2 Op het gebruik van de Creditcard zijn de Algemene Voorwaarden ANWB Card (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. In de voorwaarden staat voor zover relevant:

"(…)

Artikel 4. Uw algemene verplichtingen
4.1. Uw Card is persoonlijk. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw Card en u moet uw Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren.
4.2. Als u uw Card gebruikt moet u altijd controleren of u uw eigen Card terugkrijgt. U moet regelmatig controleren of uw Card nog in uw bezit is.
4.3. Wij kunnen aanwijzingen geven over het veilig gebruik van uw Card voor het doen van online aankopen, over de geheimhouding van de pincode of andere persoonlijke beveiligingscodes. Deze aanwijzingen moet u opvolgen.
4.4 U moet wijzigingen in uw naam- en adresgegevens direct aan ANWB doorgeven. ANWB geeft dit door aan ICS.
4.5 U moet wijzigingen in uw e-mailadres en alle andere wijzigingen die belangrijk zijn voor de Overeenkomst direct aan ICS doorgeven.
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.
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 of een e-Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.
Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik
6.1. Verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik van uw Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes moet u telefonisch aan ons melden. U moet dit zo snel mogelijk doen nadat u dit heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door controle van het rekeningoverzicht of via Mijn Card Online. U moet de melding meteen daarna schriftelijk aan ons bevestigen en u moet aangifte doen bij de politie.

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.

(…)"

2.3 Op 8 februari 2017 is een bedrag van € 988,65 overgeschreven van de Creditcard van Consument naar de betaalrekening van iBOOD.com B.V. (hierna: de Betalingstransactie iBOOD).

2.4 Op 11 februari 2017 is een bedrag van € 3.889,- overgeschreven van de Creditcard van Consument naar de betaalrekening van Apple Online Store (hierna: de Betalingstransactie Apple).

2.5 In mei 2017 heeft Consument contact opgenomen met ICS en heeft hij de Betalingstransactie iBOOD en de Betalingstransactie Apple (hierna: de Betwiste betalingstransacties) betwist.

2.6 Op 9 juni 2017 heeft Consument bij de Politie aangifte gedaan van identiteitsfraude. In het proces-verbaal staat voor zover relevant:

"(…)

Op 21 mei 2017 kreeg ik van het bedrijf ICS, een mail dat er nog een rekening open stond van 5000,00 euro. Ik maak samen met partner gebruik van onze creditcard. Wij kopen regelmatig iets met deze creditcard dus ik vond dit in eerste instantie niet vreemd. Ik vroeg aan mijn partner wat hij gekocht had. Hij vertelde mij toen dat hij niks gekocht had met de creditcard. Ik ging er toen vanuit dat er wat andere rekeningen betrof. Ik kijk verder nooit op de creditcard rekening omdat er normaal gesproken genoeg op onze doorlopende rekening staat en het zo verrekend word. Ik heb diezelfde dag toch even gekeken op onze rekening van de creditcard en zag dat er in februari 2017 een aankoop gedaan was van een Apple Imac van in totaal 3898.00 euro. Wij hebben deze aankoop niet gedaan. Dit is dus door iemand anders gedaan welke gebruik heeft gemaakt van onze creditcard gegevens.

(…)"

2.7 Op 10 november 2017 heeft ICS aan Consument een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte heer [naam Consument],

Wij hebben eea uitgezocht mbt uw betwistingen bij iBOOD en Apple Online store. (…)

(…)

Op basis van onderstaande artikelen uit de Algemene Voorwaarden stellen wij u hiervoor aansprakelijk:

(…)"

2.8 Op 19 januari 2018 heeft ICS aan Consument een brief gestuurd. Daarin staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte heer [naam Consument],

Wij hebben uw Prepaid Visa World Card geblokkeerd vanwege een betalingsachterstand van drie maanden op één van uw ICS producten. (…)

(…)

Al uw ICS creditcards zijn nu definitief geblokkeerd. (…)

(…)

U dient al uw geblokkeerde ICS creditcards (Hoofd Cards en eventuele Extra Cards) binnen vijf werkdagen te retourneren (…)

(…)

Als er sprake is van een openstaand saldo op uw Prepaid Visa World Card dient u dit bedrag binnen vijf werkdagen na de datum bovenaan deze brief volledig over te maken (…)

(…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat ICS wordt veroordeeld tot het betalen aan Consument van een bedrag van € 8.280,39 met de wettelijke rente over € 2.282,11 vanaf 10 november 2017.

Eerstgenoemd bedrag is opgebouwd uit € 4.877,65 voor terugbetaling van de bedragen van de Betwiste betalingstransacties, € 1.120,63 voor onterecht bij hem in rekening gebrachte rente en (incasso)kosten in verband met het inschakelen van een incassobureau, € 2.117,50 voor kosten van herstel van data, € 14,64 wegens verrekening van een tegoed op de Prepaid Visa World Card van Consument en € 149,97 voor het niet kunnen gebruiken van *Adobe Acrobat Reader* gedurende drie maanden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument is niet aansprakelijk voor de bedragen van de Betwiste betalingstransacties. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument betwist dat hij de Betwiste betalingstransacties heeft verricht. Hij heeft de bestellingen bij iBOOD.com en Apple Online Store niet geplaatst. De bedragen van de Betwiste betalingstransacties zijn ten onrechte bij hem in rekening gebracht.
- ICS heeft ten onrechte een incassobureau ingeschakeld om de bedragen van de Betwiste betalingstransacties bij hem te incasseren. De rente en (incasso)kosten die ICS door het inschakelen van het incassobureau bij hem in rekening heeft gebracht, tezamen een bedrag van € 1.120,63, zijn daarmee ongegrond.
- Doordat de creditcards van Consument geblokkeerd waren, heeft hij zijn abonnement bij *iCloud* niet op tijd kunnen reactiveren. Daardoor zijn er veel data zoek geraakt. De kosten voor het herstel van deze data bedroegen € 2.117,50. Consument wenst voor dit bedrag gecompenseerd te worden.
- Er stond € 14,64 op de Prepaid Visa World Card van Consument. ICS heeft dit bedrag verrekend met het bedrag dat zij nog van Consument te vorderen meende te hebben. Nu de bedragen van de Betwiste betalingstransacties ten onrechte bij hem in rekening zijn gebracht, heeft ICS dit bedrag ten onrechte verrekend.
- Omdat Consument zijn abonnement bij *iCloud* niet op tijd heeft kunnen reactiveren, heeft hij drie maanden geen gebruik kunnen maken van *Adobe Acrobat Reader*, terwijl hij voor deze periode wel de kosten heeft moeten betalen. Voor deze kosten wil Consument gecompenseerd worden.

Verweer van ICS

3.3 ICS heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Beoordeeld dient te worden of de Betwiste betalingstransacties voor rekening en risico van Consument dan wel voor rekening en risico van ICS dienen te komen.

Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat hij geen toestemming heeft gegeven voor de Betwiste betalingstransacties. In het hierna volgende gaat de Commissie er bij wijze van veronderstelling vanuit dat de Betwiste betalingstransacties als *niet-toegestane betalings-transacties* gekwalificeerd dienen te worden.

Juridisch kader voor niet-toegestane betalingstransacties

4.2 In het Burgerlijke Wetboek (hierna: BW) was ten tijde van de Betwiste betalingstransacties het volgende bepaald over de vraag voor wiens rekening de schade komt als er sprake is van een *niet-toegestane* betalingstransactie. In beginsel dient ICS de schade aan Consument te vergoeden (artikel 7:528 (oud) BW). In afwijking daarvan bepaalt artikel 7:529 lid 1 (oud) BW dat Consument tot maximaal € 150,- aansprakelijk is voor schade die voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalpas bij een niet-toegestane betalingstransactie, of indien Consument heeft gehandeld in strijd met de voor hem geldende veiligheids-voorschriften bij het onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument. Consument draagt volgens artikel 7:529 lid 2 (oud) BW echter *alle* schade als gevolg van niet-toegestane betalingstransacties, indien hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen als bedoeld in artikel 7:524 (oud) BW niet is nagekomen. Deze verplichtingen van Consument worden ingevuld door de voorwaarden voor het gebruik van de Creditcard. Zo is Consument ingevolge artikel 5 van de Voorwaarden, zoals opgenomen onder 2.2, verplicht de veiligheidsregels van ICS in acht te nemen. Eén van die verplichtingen is dat Consument zijn pincode en andere persoonlijke beveiligingscodes geheim moet houden. De aansprakelijkheid van Consument kan bij *grof nalatig* handelen worden beperkt, indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven (artikel 7:529 lid 3 (oud) BW).

4.3 Uit het voorgaande volgt dat de Commissie zal moeten toetsen of Consument met betrekking tot de Betwiste betalingstransacties *grof nalatig* heeft gehandeld.

Heeft Consument grof nalatig gehandeld?

4.4 Tussen partijen is niet in geschil dat de Creditcard van Consument *niet* uit zijn bezit is geweest. Naar het oordeel van de Commissie heeft ICS ter zitting bovendien voldoende aannemelijk gemaakt dat de Betwiste betalingstransacties zijn geauthentiseerd met de CVV behorend bij de Creditcard van Consument en dat hierbij de naam en het nummer van de Creditcard, die op de Creditcard vermeld staan, zijn gebruikt. Ook is voldoende aannemelijk geworden dat de Betalingstransactie iBOOD is verricht vanaf het IP-adres behorend bij de computer van Consument en dat de Betalingstransactie Apple is verricht vanaf een IP-adres in de directe nabijheid van het bedrijfspand van Consument. Verder heeft Consument geen valide verklaring gegeven voor het onrechtmatig gebruik van zijn Creditcard met bijbehorende CVV.

De Commissie moet daarom aannemen dat het voor een derde relatief eenvoudig moet zijn geweest om de naam en het nummer van de Creditcard van Consument en de CVV behorende bij de Creditcard van Consument te achterhalen. Daarmee is in voldoende mate komen vast te staan dat Consument *met grove nalatigheid* niet heeft voldaan aan zijn geheimhoudingsverplichting als genoemd in artikel 5 van de Voorwaarden. Consument is daarmee conform artikel 6.2 van de Voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.2, en conform artikel 7: 529 lid 2 (oud) BW zélf aansprakelijk voor de bedragen van de Betwiste betalingstransacties. Naar het oordeel van de Commissie zijn er geen omstandigheden die deze aansprakelijkheid zouden kunnen beperken.

Wat is het lot van de overige vorderingen?

4.5 Omdat Consument zélf aansprakelijk is voor de bedragen van de Betwiste betalingstransacties en de hiermee samenhangende (hoofd)vordering van Consument tot terugbetaling van deze bedragen voor afwijzing gereed ligt, zullen de vordering van Consument tot compensatie voor de onterecht bij hem in rekening gebrachte rente en (incasso)kosten in verband met het inschakelen van een incassobureau, de vordering tot compensatie van kosten van herstel van data, de vordering wegens onterechte verrekening van een tegoed op de Prepaid Visa World Card van Consument en de vordering tot compensatie voor het niet kunnen gebruiken van *Adobe Acrobat Reader* gedurende drie maanden, eveneens worden afgewezen. Deze vorderingen volgen het lot van de hoofdvordering.

Conclusie

4.6 Resumerend luidt het oordeel dat, daargelaten of de Betwiste betalingstransacties zijn te kwalificeren als niet-toegestane betalingstransacties, Consument zich bij het geheimhouden van zijn creditcard-gegevens *met grove nalatigheid* niet gehouden heeft aan de voorschriften zoals vermeld in de Voorwaarden van ICS. Consument heeft *grof nalatig* in de zin van artikel 7:529 lid 2 (oud) BW gehandeld. De Commissie acht geen omstandigheden zoals bedoeld in artikel 7:529 lid 3 (oud) BW aanwezig die deze aansprakelijkheid zouden kunnen beperken. Consument is daarmee zélf en volledig aansprakelijk voor de door hem geleden schade. De vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.