

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0166

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger,
mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	25 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	American Express Europe SA, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen American Express
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. Met de creditcard van de consument zijn transacties verricht waarmee de consument niet heeft ingestemd. De consument vordert dat American Express het bedrag van de betalingstransacties aan hem vergoedt. De commissie is van oordeel dat het ervoor moet worden gehouden dat de consument zijn verplichtingen tegenover American Express met grove nalatigheid niet is nagekomen. 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) het verweerschrift van American Express; 3) de repliek van de consument, inclusief een geluidsopname, en 4) de dupliek van American Express.
- 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 American Express 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 beschikt over een creditcard van American Express. Tussen de consument en American Express geldt de Overeenkomst voor de American Express Consumenten Kaarthouders (hierna: de overeenkomst).

- 2.2 In de nacht van 29 februari 2024 op 1 maart 2024 zijn er vier betalingstransacties uitgevoerd met de creditcard. Het gaat om de volgende transacties:

Nr. transactie	Datum en tijdstip	Bedrag	Ontvanger
1	01-03-2024 03:32	€ 1.541,20	[REDACTED]
2	01-03-2024 03:32	€ 2.150,-	[REDACTED]
3	01-03-2024 04:31	€ 999,-	[REDACTED]
4	01-03-2024 04:42	€ 1.500,-	[REDACTED]
Totaal		€ 6.190,20	

- 2.3 De betalingstransacties zijn uitgevoerd door het invoeren van kaartgegevens en verificatiecodes. De verificatiecodes zijn door American Express naar het mobiele telefoonnummer van de consument gezonden. Bij drie van de vier transacties is daarnaast als extra verificatie om de gedeeltelijke pincode van de creditcard gevraagd, en deze is ook steeds ingevoerd.
- 2.4 American Express en de consument hebben op 1 maart 2024 telefonisch contact gehad waarbij de consument heeft aangegeven dat deze transacties niet door hem zijn verricht.
- 2.5 De bestelling van € 999,- is door de verkoper geannuleerd. Het bedrag van deze bestelling heeft niet tot een betalingstransactie geleid.
- 2.6 Op 3 september 2024 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en medewerkers van American Express. In dit gesprek heeft de consument aangegeven dat hij zijn creditcard wel eens heeft meegegeven aan iemand anders om spullen voor hem te kopen.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dat American Express hem het bedrag van de betalingstransacties vergoedt. In totaal gaat het om een bedrag van € 5.191,20. Hij voert hiervoor de volgende argumenten aan.
- 2.8 De consument heeft de transacties niet zelf uitgevoerd en hij heeft hiervoor ook geen toestemming gegeven aan derden. In de nacht van 29 februari 2024 op 1 maart 2024 heeft hij gasten in huis gehad die gebruik hebben gemaakt van zijn laptop en telefoon voor het afspelen van muziek en video's. Hij had er niet op bedacht hoeven te zijn dat zijn gasten zijn apparaten zouden misbruiken om aankopen te doen met zijn creditcard.

Hij heeft geen (beveiligings)gegevens met zijn gasten gedeeld. Ook heeft de consument de bestelde goederen niet ontvangen.

Het verweer

- 2.9 American Express heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De vraag die de commissie moet beantwoorden

- 3.1 De commissie moet beoordelen of American Express een bedrag van € 5.191,20 aan de consument moet betalen. In de kern komt het geschil tussen partijen neer op de vraag of de consument met grove nalatigheid zijn (wettelijke) verplichtingen tegenover American Express niet is nagekomen. De commissie is van oordeel dat American Express het bedrag van € 5.191,20 niet aan de consument hoeft te betalen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Uitgangspunt: niet-toegestane betalingstransacties

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument niet met de betalingstransacties heeft ingestemd. De commissie neemt daarom tot uitgangspunt dat sprake is van zogenoemde niet-toegestane betalingstransacties als bedoeld in artikel 7:522 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).¹
- 3.3 In geval van een niet-toegestane betalingstransactie moet American Express, op grond van artikel 7:528 lid 1 BW, in beginsel onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalings-transacties aan de consument terugbetalen. Maar dit geldt niet als de consument met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. Dit artikel bepaalt onder meer dat de consument 1) het betaalinstrument moet gebruiken volgens de voorwaarden die daarop van toepassing zijn, en 2) alle redelijke maatregelen moet nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens van dat betaalinstrument te waarborgen.
- 3.4 Hoewel het in beginsel aan American Express is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid aan de kant van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.²

¹ Alle relevante bepalingen uit het BW zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

² Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-0853, 2022-0953, 2023-0661, 2024-0693 en 2025-0058, te raadplegen op www.kifid.nl/uitspraken.

Deze verzwaarde motiveringsplicht houdt in dat de consument tenminste enig inzicht moet geven in de wijze waarop derden de beschikking hebben kunnen krijgen over het betaal-instrument waarmee de betalingstransacties zijn uitgevoerd en alle overige gegevens die nodig zijn om de betalingstransacties uit te voeren, zoals in dit geval de pincode van de creditcard en verificatiecodes. Een andere regel zou American Express voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is onvoldoende.

De consument moet grof nalatig hebben gehandeld

- 3.5 American Express voert aan dat de consument zijn laptop, telefoon, kaartgegevens, (gedeeltelijke) pincode en verificatiecodes heeft gedeeld met derden. Volgens American Express heeft de consument hiermee met grove nalatigheid gehandeld in strijd met de verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW. De consument erkent dat hij zijn laptop en telefoon met derden heeft gedeeld, maar hij betwist dat hij zijn pincode of andere gegevens heeft gedeeld, althans dat hij die gegevens met zijn gasten heeft gedeeld.
- 3.6 De commissie stelt vast dat derden hebben beschikt over de kaartgegevens, de laptop en de telefoon van de consument, en ook over de (gedeeltelijke) pincode van de creditcard. Ook hebben deze derden verificatiecodes ingevoerd die naar het mobiele nummer van de consument zijn verzonden. Gelet op de verzwaarde motiveringsplicht die hiervoor is genoemd, is het dan aan de consument om enig inzicht te geven in de wijze waarop deze derden over die gegevens en apparaten hebben kunnen beschikken. De consument heeft dit inzicht wel gegeven ten aanzien van zijn laptop en telefoon. Deze waren bij derden in gebruik om muziek en video's af te spelen en de consument had zijn telefoon in die periode niet beveiligd met een veiligheidscode. Deze toelichting verklaart dat derden de verificatiecodes, die als sms-berichten naar de telefoon zijn gestuurd, hebben kunnen invoeren. Maar de consument heeft dit inzicht niet gegeven ten aanzien van de kaartgegevens en (gedeeltelijke) pincode die zijn ingevoerd. Het is daarmee onbekend hoe deze gegevens in handen zijn gekomen van derden. Dit heeft tot gevolg dat de commissie moet concluderen dat de consument – juridisch gezien – grof nalatig moet zijn geweest bij het waarborgen van de veiligheid van de beveiligingsgegevens van de creditcard (artikel 7:524 lid 2 BW). Dit leidt ertoe dat de schade voor rekening van de consument blijft.

Niet is komen vast te staan dat American Express een toezegging heeft gedaan die zij niet is nagekomen

- 3.7 De consument verwijt American Express daarnaast dat zij de bestellingen bij de verkopers niet heeft geannuleerd terwijl zij dit wel aan hem heeft toegezegd en de consument de fraude tijdig heeft gemeld. American Express heeft betwist dat zij deze toezegging heeft gedaan. Het is dan op grond van de geldende bewijsregels aan de consument om zijn stelling te bewijzen. De consument heeft dit bewijs niet geleverd. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

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 Burgerlijk Wetboek

Titel 7b Betalingstransactie

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 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.

(...)