Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-1073

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	19 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden van ICS

Samenvatting

Creditcard. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat ICS uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en was zij niet verplicht om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. ICS is niet aansprakelijk van de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 ABN AMRO Bank N.V.

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. Daarop zijn van toepassing de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson. Relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 Daarnaast heeft de consument een betaalrekening bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de bank). De bank treedt in deze zaak ook op als vertegenwoordiger van ICS (zie 1.2).

2.3 In de periode van december 2020 tot en met november 2021 heeft de consument met haar creditcard meerdere transacties verricht waarbij zij, naar achteraf is gebleken, is opgelicht. Ook met haar betaalrekening heeft de consument in diezelfde periode verschillende transacties verricht waarbij zij, naar achteraf is gebleken, is opgelicht.

2.4 Op 26 oktober 2021 heeft de consument twee creditcardtransacties betwist, te weten die van € 2.505,14 en € 280,45, totaal € 2.785,59, nadat zij erachter was gekomen dat zij van doen had met een frauduleus bedrijf ([naam bedrijf]). Daar is bij bericht van 29 oktober 2021 door ICS als volgt op gereageerd:

"Deze transactie(s) bent u aangegaan met het doel om te speculeren op de financiële markten door middel van het aankopen van binaire opties. International Card Services heeft geen mogelijkheden om transacties terug te vorderen die als doel hebben te speculeren. Daarbij heeft u de transactie geaccordeerd met uw online Secure Code. Hierdoor is er een geldige transactie tot stand gekomen die wij niet voor u kunnen terugvorderen."

2.5 Vervolgens heeft de consument in aanvulling nog 11 transacties betwist. Daar heeft ICS bij bericht van 4 november 2021 als volgt op gereageerd:

"Zoals eerder aangegeven hebben wij geen mogelijkheid uw betwisting in behandeling te nemen. U heeft ditmaal ter aanvulling op de twee eerder betwiste bedragen nog elf transacties benoemt welke tussen december 2020 en juli 2021 hebben plaatsgevonden. Voor deze transacties is de tijdstermijn verlopen. Indien u zich niet kan vinden in de afwijzing, heeft u de mogelijkheid een klacht in te dienen (…)"

2.6 In de weken daaropvolgend heeft de consument meerdere verzoeken gedaan om betalingen terug te draaien. ICS heeft daar telkens afwijzend op gereageerd.

2.7 De consument heeft ook een klacht over de bank ingediend, welke klacht door het Kifid is behandeld onder dossiernummer [nummer] en heeft geleid tot een uitspraak van de commissie (in een andere samenstelling) van 5 juli 2022, met kenmerk 'GC Kifid 2022-0569'. De vordering van de consument is daarbij afgewezen.

2.8 In de onderhavige klacht gaat het om de met de creditcard gedane transacties.

De klacht en vordering

2.9 De consument klaagt, kort samengevat, erover dat ICS niets heeft gedaan om haar te beschermen en de veiligheid van haar transacties te verzekeren. ICS had de betalingen als verdacht moeten aanmerken, omdat deze zoals de consument in eerste instantie niet wist maar later heeft ontdekt, over de hele wereld gingen waaronder hoog risico landen, zonder logische verklaring of grond. ICS had volgens de consument moeten ontdekken dat de transactie in strijd waren met de geschiedenis van haar betalings-transacties en deze transacties moeten controleren. Alle transacties werden verricht via derden waarvan de consument dacht dat deze optraden als betalingsproviders (payment service providers) van [naam bedrijf], het bedrijf (naar later bleek: van de oplichters) waarmee de consument op dat moment in contact stond.

2.10 Toen de consument ICS en de bank op de hoogte bracht van de fraude, werd er volgens de consument voortdurend heen en weer geschoven en veranderde telkens de redenen van het afwijzen van haar terugboekingsverzoeken. De consument houdt ICS aansprakelijk voor de met haar creditcard verrichte transacties waarbij zij is opgelicht.

2.11 De consument heeft de volgende creditcardtransacties betwist:
- 23 dec 2020 - [naam 1]- SINGAPORE- 2.539,00 EUR
- 01 feb 2021 - [naam 2] - JAKARTA - 253,45 EUR
- 02 feb 2021 - [naam 3] - SINGAPORE - 1.520,52 EUR
- 25 feb - [naam 3] - SINGAPORE- 963,52 EUR
- 25 feb - [naam 4]- JAKARTA- 97,09 EUR
- 27 jul 2021- [naam 5] GBR - 251,63 EUR
- 27 jul 2021- [naam 5] - 1.509,46 EUR
- 27 jul 2021 - [naam 5] - 503,24 EUR
- 27 jul 2021 - [naam 5] - 100,65 EUR
- 08 okt 2021- [naam 5]- 2.505,14 EUR
- 08 okt- [naam 6]. BEIJING - 280,45 EUR

2.12 De consument heeft ook een beroep gedaan op de aflevergarantie of de charge back procedure van ICS, omdat de creditcardtransacties zijn overgemaakt naar derde partijen (bedrijven), niet zijnde crypto currency platformen, zonder daarvoor producten of diensten te hebben ontvangen. Volgens de consument heeft ICS deze verzoeken onterecht afgewezen.

2.13 De consument houdt ICS aansprakelijk voor haar schade. Zij vordert in deze procedure een bedrag van in het totaal € 25.534,15.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of ICS gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden. De commissie is – in lijn met haar eerdere uitspraken – van oordeel dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.[1]

De bank is opgetreden als betaaldienstverlener

3.2 De consument heeft onder – achteraf bezien – valselijke voorwendselen op basis van instructies van een derde, te weten [naam bedrijf], betalingstransacties verricht met haar creditcard. Deze betalingstransacties zijn door haar geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden. ICS is daarbij uitsluitend als betaaldienstverlener opgetreden.

3.3 Als betaaldienstverlener is ICS op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat ICS geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van een bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op illegale beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar een bank zich daadwerkelijk van bewust was.[2] In deze zaak is niet gebleken dat ICS ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar mogelijk onbetrouwbare partijen of dat de consument handelde op instructie van een derde, te weten [naam bedrijf]. ICS had daarvan ook niet op de hoogte hoeven zijn. Zij is namelijk niet verplicht de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[3] Uitgangspunt daarbij is dat ICS geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert.

3.4 Het is voor ICS dus geen verplichting om betaalopdrachten die een betaler zelf heeft gedaan en heeft geautoriseerd te controleren op juistheid of rechtmatigheid. ICS is juist verplicht (geautoriseerde) betalingen uit te voeren. Zoals gezegd heeft de commissie in vergelijkbare zaken daar al eerder over geoordeeld. Daaruit volgt dat een bank voor door dergelijke fraude ontstane schade niet aansprakelijk kan worden gehouden. Dat betekent dat de klacht over ICS ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. De commissie licht dat hieronder nader toe.

---

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[3] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

Onder invloed van oplichters

3.5 De consument heeft aangevoerd dat zij de betalingstransacties onder dwang, ongepaste invloed en/of bedrog van de oplichters ([naam bedrijf]) heeft uitgevoerd. Echter is niet gesteld of gebleken dat ICS daarvan op de hoogte was. Volgens de consument is in haar klachtzaak tegen de bank (zie 2.7) – waar ICS in de onderhavige procedure ook naar heeft verwezen – ten onrechte gesteld dat zij door de bank is gewezen op de fraudegevoeligheid van het (willen) beleggen in cryptocurrencies, omdat zij niet van plan was om in cryptocurrencies te beleggen en geen geld heeft overgemaakt naar cryptocurrency platforms. Wat daar ook van zij, vast staat evenwel dat de consument zoals zij heeft erkend onder invloed van (en als slachtoffer van oplichting door) het zogenaamde bedrijf [naam bedrijf], investeringen heeft willen doen met het oog op (beloofde) winstuitkeringen. De consument is er daarbij vanuit gegaan dat alle transacties werden verricht via derden die optraden als betalingsproviders (payment service providers) van [naam bedrijf]. Niet gebleken is dat ICS ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten op de hoogte was of had moeten zijn dat de betalingsopdrachten werden uitgevoerd op initiatief van en/of naar mogelijk onbetrouwbare partijen.

3.6 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat, op zijn minst, sprake is geweest van opmerkelijke transacties op haar rekening en ICS had kunnen of zelfs had moeten signaleren dat deze niet pasten in haar normale betalingsverkeer, verwijst de commissie voor wat betreft de monitoringsplicht (die ICS niet heeft) naar het bovenstaande en merkt voor wat betreft het 'melden van ongebruikelijk transacties' nog het volgende op.

Verplichtingen op grond van de Wwft

3.7 Op grond van de Wwft – dan wel verplichtingen uit de daaraan ten grondslag liggende Europese richtlijnen – is een bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen, maar niet ter bescherming van derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet daarbij op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Er is geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie geld wordt overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.

3.8 Bovendien is het doel van deze controles niet om mogelijke frauduleuze transacties te detecteren, maar om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen.

Daarnaast geldt dat zelfs als zou komen vast te staan dat ICS haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden en zij daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, daaruit niet de conclusie kan worden getrokken dat het niet waarschuwen van de consument een wanprestatie tegenover de consument oplevert.[4]

Betwisting van een creditcardtransactie en of de leverings- en internetgarantie

3.9 Uit hetgeen de consument heeft aangevoerd, leidt de commissie ook af dat zij heeft betoogd dat ICS een chargeback of recall had moeten uitvoeren. De commissie gaat daar echter niet in mee. De betalingen waren onherroepelijk zodra de consument ze autoriseerde en het is niet gebleken dat er een grond was om een chargeback of recall uit te voeren. De consument heeft toestemming gegeven voor de transacties waarvan zij dacht investeringen te doen met als doel om rendement te behalen. Voor zover deze transacties zijn verricht aan buitenlandse (derden) partijen – waarbij de consument in de veronderstelling was dat het om payment service providers van [naam bedrijf] ging – is niet gesteld of gebleken dat de consument van deze partijen goederen en/of diensten heeft willen afnemen. Voor zover daar wel sprake van is geweest, dient de consument de door haar ingelegde gelden bij deze (buitenlandse) derden partijen terug te vorderen wegens wanprestatie. ICS is geen partij bij deze (mogelijke) overeenkomsten en de gevolgen van deze transacties dienen dan ook voor rekening en risico van de consument te blijven. Naar het oordeel van de commissie is het recht op terugbetaling, zoals dat kan volgen uit artikel 16 en/of 17 van de voorwaarden van ICS dan ook niet van toepassing op een situatie als de onderhavige.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat niet is gebleken dat ICS zich bewust had moeten zijn van een gevaar of dat ICS de consument had kunnen of moeten behoeden voor de oplichting. ICS is niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet geschonden heeft. Dat betekent dat de vordering moet worden afgewezen.

[4] Zie ook Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, r.o. 4.4 en Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021- 0335 en 2022-0148.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 de voorwaarden van ICS

Hieronder zijn twee artikelen opgenomen uit de voorwaarden van ICS, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson

Artikel 16.1

Als u het niet eens bent met een betaling en/of een geldopname die op uw Card in rekening gebracht is, kunt u die betwisten. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. U kunt een betaling niet betwisten met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. U kunt een betaling en/of geldopname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card.(…)

(…)

Artikel 17. Aflever- en Internetgarantie

17.1. Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd, betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
(a) U heeft het aankoopbedrag rechtstreeks betaald aan de Acceptant die ook het product moet leveren;
(b) U heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren;
(c) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd met daarbij het aankoopbewijs van het product dat u met uw Card heeft betaald;
(d) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waarborgfonds; en
(e) Het betreft geen betaling aan of storting op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta).
Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de Aflevergarantie.