

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0161

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	24 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument betwist twee betalingen die ten laste van zijn creditcard zijn verricht. Hij heeft ICS gevraagd om terugbetaling van de afgeschreven bedragen. Dit verzoek is door ICS afgewezen. De consument klaagt zich hierover. De commissie komt tot de conclusie dat sprake is van toegestane betalingstransacties waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is. ICS hoeft de schade niet te vergoeden en de vorderingen worden 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) 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 wordt in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S. Been, 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Tussen de consument en ICS bestaat een overeenkomst, op grond waarvan de consument houder is van een Van Lanschot Creditcard (hierna: de creditcard). De uitgaven met de creditcard worden maandelijks via automatische incasso afgeschreven van de betaalrekening van de consument bij Van Lanschot.

- 2.2 De consument maakt gebruik van de app van ICS (hierna: de app), die hij heeft geïnstalleerd op zijn mobiele telefoon.
- 2.3 Op 28 oktober 2023 heeft de consument geconstateerd dat er begin oktober 2023 twee betalingen (totaal: € 3.127,36) ten laste van de creditcard zijn verricht, te weten:
- 6 oktober 2023 om 16:16:27: € 1.759,40 ten gunste van [naam webshop 1] te VYSNY ORLIK in Slowakije met omschrijving "Miscellaneous House Furniture"
 - 6 oktober 2023 om 16:16:58: € 1.367,96 (CHF 1289,-) ten gunste van [naam webshop 2] te SIBNEN in Zwitserland met omschrijving "Miscellaneous Retail Stor"
- 2.4 De consument heeft ICS verzocht om het bedrag van de hiervoor genoemde transacties aan hem te restitueren. ICS heeft dit verzoek afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht, waarna de consument de klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.5 Het bedrag aan betalingen is – na aanvankelijk te zijn gestorneerd – afgeschreven van de betaalrekening van de consument.

De klacht en de vorderingen

- 2.6 De consument vordert dat ICS een bedrag van € 3.127,36 aan hem vergoedt en vraagt om excuses.
- 2.7 Aan deze vorderingen legt de consument het volgende ten grondslag:
- De consument heeft de twee transacties niet verricht. Hij heeft de app op zijn telefoon geïnstalleerd, maar hij heeft de app al geruime tijd niet gebruikt. Hij heeft de twee betalingen dan ook niet goedgekeurd via de app. Het door ICS hierover geleverde bewijs is onvoldoende. Bovendien zijn de transacties zeer verdacht: er zit maar 31 seconden tussen twee transacties in verschillende valuta bij twee verschillende partijen in twee landen.
 - ICS heeft aangegeven dat het gebruikte IP-adres is te herleiden tot een IP-adres op [naam Waddeneiland]. Ten tijde van de betwiste transacties verbleef de consument in zijn recreatiewoning op [naam Waddeneiland], Mogelijk dat de transacties zijn verricht door middel van een inbraak in het wifisysteem van zijn recreatiewoning.

Het verweer

- 2.8 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 commissie moet de vraag beantwoorden of ICS het bedrag van de door de consument betwiste transacties aan hem moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

Juridisch kader

- 3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is de betaaldienstverlener (in dit geval ICS) verplicht een betalingsopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven, uit te voeren. Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet ICS in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. In artikel 7:529 lid 1 BW staat een uitzondering op grond waarvan de betaler toch alle verliezen die uit een niet-toegestane betalingstransactie voortvloeien moet dragen. Dat geldt als hij zelf frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen op grond van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.
- 3.3 Indien de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is de betaaldienstverlener volgens artikel 7:527 lid 1 BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens artikel 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalings-transactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

Beoordeling

- 3.4 Uit de stellingen van de consument begrijpt de commissie dat hij van mening is dat hij niet heeft ingestemd met de transacties die op 6 oktober 2023 hebben plaatsgevonden. De commissie zal daarom eerst beoordelen of de betreffende betalingstransacties moeten worden gekwalificeerd als toegestane of niet-toegestane betalingstransacties. De commissie merkt hierbij op dat tussen partijen geen discussie bestaat over de afgesproken vorm en procedure bij het ingeven en goedkeuren van een betalingsopdracht door de consument via de app.

- 3.5 De consument heeft gesteld dat hij niet met de betalingstransacties heeft ingestemd. Het is op grond van artikel 7:527 lid 1 BW aan ICS om te bewijzen dat hij dat wel heeft gedaan.
- 3.6 ICS heeft gesteld dat uit haar administratie blijkt dat de betalingstransacties conform de tussen partijen geldende procedure, zoals opgenomen in de voorwaarden, zijn goedgekeurd. ICS heeft ter onderbouwing van haar stelling een uitdraai uit haar systeem ingediend en toegelicht dat daaruit blijkt dat de betwiste betalingen zijn goedgekeurd via biometrie (een vingerafdruk en/of gezichtsherkenning) in de app. Uit de administratie van ICS blijkt bovendien dat op 6 oktober 2023 meerdere keren is ingelogd op de app vanaf een IP-adres dat zich op [naam Waddeneiland] bevindt. De consument heeft aan ICS laten weten dat hij op [naam Waddeneiland] een recreatiewoning heeft en op 6 oktober 2023, de dag dat de betalingen hebben plaatsgevonden, aldaar verbleef. Verder heeft ICS aangevoerd dat het feit dat sprake was van twee elkaar kort opvolgende transacties in twee verschillende landen deze niet ten principale zeer verdacht maakt. Het is mogelijk twee transacties klaar te zetten en deze met gebruikmaking van biometrie kort na elkaar goed te keuren in de app.
- 3.7 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS voldoende bewijs geleverd dat de betalings-transacties op de overeengekomen wijze zijn goedgekeurd en geregistreerd. De commissie overweegt dat het feit dat uit de bankadministratie blijkt dat de transacties juist zijn geregistreerd en is goedgekeurd op zichzelf niet noodzakelijkerwijs voldoende bewijs levert dat met de transacties door de consument is ingestemd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 2 BW. Het is dan echter wel aan de consument om voldoende feiten en omstandigheden aan te dragen ter onderbouwing van zijn stelling dat hij niet met de transactie heeft ingestemd.¹ In dit geval heeft de consument slechts gesteld dat hij niet met de transacties heeft ingestemd en dat hij de transacties niet via de app heeft goedgekeurd. ICS heeft daartegen ingebracht dat uit de bankadministratie blijkt dat de betalingstransacties zijn goedgekeurd via de app met behulp van biometrie. Bovendien is er ingelogd vanaf een IP-adres op [naam Waddeneiland] en de consument heeft erkend dat hij daar op dat moment was, aldus ICS. Omdat de consument onvoldoende feiten of omstandigheden heeft aangedragen waaruit kan worden afgeleid dat hij niet met de transacties heeft ingestemd, en zijn stelling dat hij of zijn wifisysteem mogelijk gehackt zijn alleen maar een niet onderbouwde stelling is, gaat de commissie af op de bankadministratie en gaat zij ervan uit dat sprake is van toegestane betalingstransacties. De consument is dan ook zelf verantwoordelijk voor de transacties.
- 3.8 Verder merkt de commissie op dat ICS verplicht is een betaalopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren, dat staat in artikel 7:533 lid 4 BW. De consument is daaraan gebonden. De rol van ICS als betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. De op ICS rustende zorgplicht strekt in beginsel niet zo ver dat zij verplicht is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren.

¹ GC Kifid nrs. 2024-0982 en 2024-1055.

Ook is zij niet verplicht onderzoek te doen naar de begunstigde van een betaling.² Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was.³ In dit geval is het de commissie niet gebleken dat ICS ten tijde van de transacties op de hoogte was van enig gevaar. Voor ICS bestond daarom geen aanleiding om in te grijpen door de transacties te blokkeren. Van een zorgplichtschending is daarom geen sprake.

Slotsom

- 3.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vorderingen dienen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

² Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:4556.

³ Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.