Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-224
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de
Datum uitspraak	: 10 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met haar creditcard geïnvesteerd in binaire opties en is hierbij slachtoffer geworden van fraude. Consument heeft haar verliezen van ICS gevorderd. De Commissie oordeelt in lijn met haar richtinggevende uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531 dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- de reactie van Consument op uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531;
- het verweerschrift van ICS;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft sinds 12 april 2013 een Bijenkorf Card, die door ICS in samenwerking met de Bijenkorf is uitgegeven (hierna: de Creditcard). Op de overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden de Bijenkorf Card (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing, waarin – voor zover relevant – is bepaald:

> *"**Artikel 10. Betalen met uw Card***
> *10.1. Met uw Card kunt u wereldwijd betalen bij Acceptanten en geldopnames doen bij aangesloten banken en geldautomaten. (...)*

Bij een online aankoop, een telefonische aankoop of een aankoop die daarmee vergelijkbaar is, stemt u in met de betaling door het doorgeven van de gegevens van uw Card en het toestaan van de betalingsopdracht, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een wachtwoord en SMS Code of een e-Code.
10.2. Instemming met de betaling en/of geldopname betekent dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming kunt u betalingen, geldopnames en betalingsopdrachten niet meer annuleren.
(…)
Artikel 16. Betalingen en/of geldopnames betwisten
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. (...) 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."

2.2 Op 24 juni 2019 heeft Consument een bedrag van € 22,09 ontvangen van UFX.com.

2.3 In de periode van 24 tot en met 26 juni 2019 heeft Consument vijf transacties verricht ten behoeve van UFX.com met een totale waarde van € 14.083,08.

2.4 Op 20 augustus 2019 heeft Consument ICS verzocht de door haar overgeboekte bedragen te vergoeden. ICS heeft dit verzoek geweigerd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van dit geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 14.105,17. Bij repliek heeft Consument dit bedrag aangepast naar 7.500,00 USD.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat ICS de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en zij heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de verrichte transacties kwalificeren naar de mening van Consument niet als investeringen in binaire opties. Zij was in de veronderstelling dat zij in een veilige en professionele partij investeerde, maar is in plaats daarvan opgelicht en slachtoffer geworden van fraude. UFX.com heeft niet de service geboden die Consument had verwacht en ICS dient de door Consument geleden schade te vergoeden;
- UFX.com staat in Australië, Canada en sommige Europese landen bekend als een frauduleuze maatschappij, dus ICS had transacties van en naar deze maatschappij niet mogen bewerkstelligen en had Consument bovendien moeten waarschuwen;
- UFX.com heeft op 9 februari 2020 te kennen gegeven dat een bedrag van 15.000,00 USD aan Consument zal worden vergoed.

Het is Consument onduidelijk voor welke transacties deze vergoeding geldt en dus heeft zij voorgesteld dat ICS 7.500,00 USD aan haar vergoedt.

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

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of ICS de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en ten gevolge daarvan (een deel van) de door Consument geleden schade door de verrichte transacties aan UFX.com dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het navolgende in overweging.

Chargeback Rules

4.2 Consument heeft ICS op grond van de Chargeback Rules verzocht om de door haar geleden schade te vergoeden. ICS heeft hiertegen aangevoerd dat de Chargeback Rules van toepassing zijn op de relatie tussen Mastercard en ICS, niet tussen Consument en ICS. Nu geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, kan Consument zich niet beroepen op de Chargeback Rules. De Commissie volgt het verweer van ICS, zoals reeds is overwogen in onder meer Kifid Geschillencommissie nr. 2019-531, waardoor de gevorderde schade niet op grond van de Chargeback Rules voor vergoeding in aanmerking kan komen.

Zorgplicht

4.3 Consument heeft voorts gesteld dat ICS de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door transacties van en naar UFX.com mogelijk te maken en Consument niet te waarschuwen voor deze frauduleuze maatschappij. ICS heeft zich verweerd door te stellen dat alle transacties zijn uitgevoerd conform opdrachten van Consument. Van een situatie zoals bedoeld in artikel 16 Algemene Voorwaarden is dan ook geen sprake, omdat geen sprake is van onbekende of onterechte betalingen. De wettelijke zorgplicht van ICS strekt niet zo ver dat zij aansprakelijk kan worden gehouden voor wanprestatie of fraude door een derde partij, enkel door het uitvoeren van een betalingsopdracht. ICS beperkt zich tot het uitgeven van creditcards en het uitvoeren van betalingsopdrachten. Zij heeft geen invloed op welke partijen betalingen met een creditcard toestaan. Tot slot heeft ICS opgemerkt dat de Creditcard niet is bedoeld om te investeren in binaire opties.

4.4 Ook ten aanzien van dit klachtonderdeel volgt de Commissie hetgeen is overwogen in de uitspraak Geschillencommissie Kifid 2019-531.

Onder verwijzing naar deze uitspraak merkt de Commissie op dat de maatschappelijke functie van ICS een bijzondere zorgplicht met zich brengt tegenover cliënten die in een contractuele relatie tot ICS staan. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek is ICS verplicht gevolg te geven aan een ten laste van haar rekeninghouder gegeven betaalopdracht. ICS heeft jegens Consument slechts opgetreden als betaaldienstverlener, en heeft slechts handelingen verricht ter uitvoering van door Consument geïnitieerde en geautoriseerde transacties.

4.5 De zorgplicht van de betaaldienstverlener houdt in dat zij, conform hetgeen is bepaald in artikel 4:24a van de Wet op het financieel toezicht, rekening dient te houden met de gerechtvaardigde belangen van haar rekeninghouders (rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493). De rol van ICS is, in tegenstelling tot hetgeen Consument heeft gesteld, beperkt tot het optimaliseren van betalingsverkeer op de rekening van Consument. ICS kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de transacties zonder nadere monitoring. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat, indien zij weet heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer.

4.6 Anders dan Consument stelt, is niet komen vast te staan dat ICS ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten, specifieker in de periode 24 tot en met 26 juni 2019, bekend was met de slechte reputatie van UFX.com. ICS had bovendien niet op de hoogte kunnen zijn van de intentie van Consument om te beleggen in binaire opties.

Conclusie

4.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat niet is komen vast te staan dat ICS de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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