Voorzittersbeslissing Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0030

mr. C.A. Joustra, voorzitter en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum beslissing	16 april 2025
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., verder te noemen ICS
Aard beslissing	Voorzittersbeslissing
Uitkomst	Beroep behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid beroep. Verzoek om toestemming te geven voor het instellen van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement wordt toegekend.

1. Procedure

1.1 De volgende stukken zijn ingediend:
- de brief van de consument van 12 maart 2025;
- de brief van de bank van 2 april 2025.

2. Het geschil

De klacht van de consument

2.1 De consument is slachtoffer geworden van fraude. Zijn creditcard is door een onbekende derde aan een Apple Pay wallet toegevoegd waarna er verschillende betalingen zijn verricht van in totaal € 19.792,67. De consument vordert dat ICS dit bedrag aan hem vergoedt onder meer op grond van artikel 7:528 lid 1 BW.

De beslissing van de Geschillencommissie

2.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument afgewezen. De Geschillencommissie heeft onder meer geoordeeld dat de consument niet heeft voldaan aan de op hem rustende verzwaarde stelplicht door onvoldoende inzicht gegeven in de wijze waarop de onbekende derde de fraude heeft kunnen plegen. ICS hoeft daarom op grond van artikel 7:529 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) de schade van de consument niet te vergoeden.

2.3 De uitspraak van 12 februari 2025 (dossier [nummer]) is gepubliceerd onder nummer 2025-0113.

3. De beoordeling

Welke reglementen zijn van toepassing?

3.1 Op de procedure bij de Geschillencommissie is het reglement van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Op de procedure bij de Commissie van Beroep is het reglement van deze commissie van toepassing dat geldt vanaf 1 april 2024. Het reglement van de Commissie van Beroep wordt hierna aangeduid als 'het reglement'.

Aan welke regels uit het reglement moet het verzoek getoetst worden?

3.2 Regel 7 van het reglement bepaalt in welke gevallen de Commissie van Beroep een beroep mag behandelen. Regel 7 voorziet in een gemengd stelsel.

3.3 Regel 7.1, aanhef en onder a en b, bepaalt in welk geval steeds beroep openstaat. Deze bepalingen houden kort gezegd in dat een beroep wordt behandeld wanneer de uitspraak van de Geschillencommissie bindend is en het financieel belang van de klacht waarover de Geschillencommissie had te beslissen, ten minste € 25.000,- is of, indien de vordering van onbepaalde waarde is, er duidelijke aanwijzingen zijn dat de vordering ten minste een waarde heeft van € 25.000,-.

3.4 Daarnaast kunnen, als geen beroep openstaat, zowel de Geschillencommissie (regel 7.2) en de voorzitter van de Commissie van Beroep (regel 7.3) toestemming geven om beroep in te stellen.

3.5 De voorzitter geeft geen oordeel over het geschil tussen partijen. De voorzitter beslist alleen of het beroep volgens het reglement kan worden behandeld en, voor zover nodig, of er voldoende reden is om toestemming te geven voor het instellen van beroep.

Kan het beroep behandeld worden?

3.6 Vaststaat dat het financieel belang van de klacht van de consument niet ten minste € 25.000,- is. Er staat dus geen beroep open tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van regel 7.1 van het reglement. De consument heeft verzocht beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c van het reglement.

3.7 De consument motiveert zijn verzoek als volgt. De wijze waarop de Geschillencommissie de verzwaarde stelplicht toepast in de uitspraak, is strijdig met de grondgedachte van de verzwaarde stelplicht en niet in overeenstemming met de Payment Service Directive (hierna: PSD2 richtlijn).[1] De verzwaarde stelplicht kan niet verder gaan dan wat de consument weet of kan weten over de wijze waarop de fraudeur de mogelijkheid heeft gekregen om de fraude te plegen. Hij kan geen betrekking hebben op wat de consument niet weet. Door het oordeel van de Geschillencommissie wordt het risico dat niet bekend is hoe de fraudeur de fraude heeft kunnen plegen, op de consument afgewenteld. Dat is in strijd met de PSD2 richtlijn.

[1] Richtlijn (EU) 2015/2366 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015.

3.8 Regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement houdt in dat de voorzitter beroep open kan stellen als er sprake is van uitzonderlijke of principiële omstandigheden die rechtvaardigen dat een klacht in beroep wordt behandeld. De consument is van mening dat hiervan sprake is omdat de Geschillencommissie veel soortgelijke klachten ongegrond verklaart op de grond dat de desbetreffende klager niet aan de op hem rustende verzwaarde stelplicht heeft voldaan.

3.9 De voorzitter ziet voldoende aanleiding om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c van het reglement. De voorzitter begrijpt dat de consument de rechtsvraag wil voorleggen welke bewijslastverdeling geldt in het kader van artikel 7:259 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW), hoe ver de stelplicht reikt die daarbij op de consument rust en welke informatie de consument in dat kader moet aandragen. Het is aannemelijk dat deze rechtsvraag zich voordoet in meer situaties. Er worden met enige regelmaat soortgelijke klachten voorgelegd aan de Geschillencommissie waarbij het oordeel van de Geschillencommissie of de bank de schade van de consument moet vergoeden, mede erop berust of de consument heeft voldaan aan een verzwaarde stelplicht. Dit alles rechtvaardigt de openstelling van beroep op grond van regel 7.3, aanhef en onder c van het reglement.

Conclusie

3.10 Het verzoek om beroep open te stellen op grond van regel 7.3, aanhef en onder c, van het reglement wordt toegekend. Voor zover de consument de beroepsgronden nog wil aanvullen, heeft hij daartoe de gelegenheid binnen 6 weken na de datum van deze beslissing. Daarna krijgt de bank de gelegenheid om verweer te voeren.

4. De beslissing

De voorzitter:

4.1 verleent de consument toestemming voor het instellen van beroep;

4.2 bepaalt dat de consument zijn beroepsgronden kan aanvullen binnen zes weken na de datum van deze beslissing.