Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1086

(dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. H.G.M. Spitsbaard, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	21 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Creditcard. Aflevergarantie. De consument heeft met haar creditcard een betaling gedaan voor een aankoop via een Duitse webshop die achteraf fake bleek te zijn. De consument verwijt de bank dat hij de betaling uitgevoerd heeft zonder de consument te waarschuwen of navraag te doen en doet een beroep op de in de algemene voorwaarden voor het gebruik van de creditcard opgenomen aflevergarantie. De commissie oordeelt dat de bank niet verweten kan worden dat hij de betaling uitgevoerd heeft zonder de consument te waarschuwen of navraag te doen. De commissie volgt de bank in zijn verweer dat de betaling van de consument niet voldoet aan één van de eisen die in deze voorwaarden is gesteld om aanspraak te maken op de aflevergarantie, namelijk dat het aankoopbedrag betaald moet zijn aan degene die ook het product levert. Bepalend is wat er in de voorwaarden is overeengekomen. De reclame van de bank dat online aankopen verzekerd zijn, moet dan ook in het licht van deze voorwaarden worden beoordeeld. 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) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S.D. van Leeuwen te Rotterdam.

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 de bank 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 de bank. Op de overeenkomst voor het gebruik van de creditcard zijn de "Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson" van toepassing, hierna te noemen 'de voorwaarden'. De voorwaarden zijn afgedrukt op de zogenoemde 'cardcarrier' waarmee de creditcard aan de consument is toegestuurd. De consument is geïnformeerd over de per 1 januari 2021 gewijzigde voorwaarden. Daarin zijn de volgende bepalingen opgenomen die van belang zijn voor de beoordeling van dit geschil:

> "***Artikel 10. Betalen met uw Card***
>
> *10.1 (…) 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, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een 3D Secure wachtwoord en SMS Code of door de opdracht in de ICS App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscode.*
>
> *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 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; (…)*"

2.2 Op 29 mei 2022 koopt de consument via een Duitse webshop voor een bedrag van € 530,99 een playstation 5 voor de verjaardag van haar zoon. Nadat de consument geen reactie krijgt op vragen aan de webshop over de afleverdatum, ontdekt haar man berichten dat het zou gaan om een fake shop. Ze ziet dan op het betaaloverzicht van de creditcard dat er is betaald ten gunste van een betaalplatform te Madrid, terwijl het een Duitse webshop is.

2.3 De consument dient op 1 juni 2022 een zogenoemd 'Betwistingsformulier' in bij de bank omdat de met haar creditcard betaalde goederen niet zijn geleverd. Zij vraagt de bank om de betaling te blokkeren/onderzoek te doen naar de situatie.

2.4 Per e-mail van 10 juni 2022 antwoordt de bank als volgt op het verzoek van de consument:

> *"Op uw verzoek hebben wij de transactie van € 530,99 bij [naam betaalplatform] onderzocht.*
>
> *Het is voor International Card Services niet mogelijk om deze transactie terug te vorderen. Het betreft hier een overboeking die u via een betalingsplatform heeft laten uitvoeren. De dienst in deze is de overboeking zelf. Omdat deze dienst is geleverd door de wederpartij hebben wij geen mogelijkheden om een terugvordering op te starten. Wij kunnen uw betwisting niet in behandeling nemen."*

2.5 In de interne klachtenprocedure heeft de bank zijn standpunt nog nader toegelicht:

> *"**Wat is een betwisting?** Indien u het niet eens bent met een transactie, kunt u deze betwisten. Dit kan bijvoorbeeld als de aankoop niet is geleverd of een teruggave van het aankoopbedrag is toegezegd, maar het bedrijf deze niet uitbetaalt. ICS geeft creditcards uit voor onder andere Mastercard. Een betwisting is geen stornering, maar een terugvordering via Mastercard bij de bank van de verkoper. De verkoper heeft dan de mogelijkheid om in verweer te gaan. Blijft het verweer uit of is dit onvoldoende? Dan wordt het bedrag terugbetaald aan de klant. Een betwisting is daarom nooit een garantie dat het bedrag terug kan worden gegeven.*
> ***Waarom hebben we uw betwisting afgewezen?** Zoals hierboven is uitgelegd is een betwisting geen stornering maar een vordering via Mastercard op de bank van de verkoper. Dit kan alleen als rechtstreeks aan de verkopende partij is voldaan. Wordt de betaling aan een derde partij gedaan, dan heeft Mastercard geen rechten om het bedrag bij de uiteindelijke ontvanger terug te vragen. Er is in dat geval geen aankoop gedaan met de Card, maar geld overgeboekt naar een derde partij. Deze partij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het niet leveren van de aankoop. ICS kan in dat geval de betwisting niet opstarten bij Mastercard en alleen maar afwijzen.*
> ***Waarom verwijzen we naar de Algemene Voorwaarden?** Onder andere om bovenstaande reden hebben we dit ook expliciet in de Algemene Voorwaarden vermeld:*
> *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; (…)*

U ziet op het moment van goedkeuren van de betaling de naam van de ontvangende partij. U heeft in dit geval akkoord gegeven voor een betaling aan [naam betaalplatform], niet aan de verkopende partij. Bovendien kunnen betalingen die goedgekeurd zijn in de app, niet ongedaan worden gemaakt. We hebben dit in de Algemene Voorwaarden als volgt beschreven:
10.1. ….. 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, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een 3D Secure wachtwoord en SMS Code of door de opdracht in de ICS App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscode.
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 (…).

(…)

***Had u kunnen weten dat u aan een andere partij betaalde?** De omschrijving van de partij waaraan wordt betaald is te zien bij de goedkeuring van de betaling. Deze omschrijving vindt u later terug op uw rekeningoverzicht. Bij twijfel is het altijd raadzaam de verkopende partij vooraf hierover te benaderen. ICS is niet verantwoordelijk voor de partij waarbij u aankopen doet of de manier waarop uw betaling door de ontvangende partij/verkoper wordt verwerkt. Wij kunnen niet zien aan welke partij u betaalt. Voor ons is het een overboeking van uw Card aan [naam betaalplatform] en daar kunnen wij niets over aangeven bij uw betaling."*

De klacht en vordering

2.6 De klacht van de consument betreft de afwijzing van haar aanspraak op de aflever-garantie die de bank aan creditcardhouders biedt. Zij heeft het bedrag van € 530,99 gewoon betaald zoals altijd met een bevestiging via de creditcard app. Zij heeft de aankoop afgerekend in de webshop. Dat is ook te zien op de print van de order in het account, daar staat dat is voldaan met de creditcard. Zij heeft tijdens de transactie niet kunnen zien dat er op de achtergrond een betaling was via een betaalplatform. De bank adverteert ermee dat online aankopen verzekerd zijn. Dat is ook de reden dat zij met haar creditcard heeft betaald. Zij zou nooit zo iets duurs gekocht hebben via internet als zij niet de geruststelling had gehad dat al haar aankopen verzekerd waren zoals altijd geadverteerd wordt door de bank. Zij vindt deze reclame van de bank misleidend. De naam die zij te zien kreeg bij de goedkeuring van de betaling zegt volgens de consument helemaal niets, want zo vaak blijkt dat de naam van de begunstigde anders is dan hoe de winkel heet. De consument vindt het een taak van de bank om te controleren of de betaling via een betaalplatform wordt geleid en als dat het geval is om dan te checken of dat wel de bedoeling is. De consument vordert betaling van het bedrag van € 530,99.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

3.2 De commissie zal eerst ingaan op de klacht van de consument dat de bank onderzoek had moeten doen naar de betaling via een betaalplatform en had moeten checken of dat de bedoeling was. Daarna zal zij ingaan op de stelling van de consument dat zij is misleid door de reclame uitingen van de bank dat alle aankopen altijd verzekerd zijn en dat zij er geen rekening mee hoefde te houden dat er in dit geval geen aanspraak was op de aflevergarantie.

Onderzoek betaling via betaalplatform

3.3 Het staat vast dat de consument de betaling zelf heeft uitgevoerd. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) (zie bijlage) is de bank verplicht de door de consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Dit volgt ook uit artikel 10 van de voorwaarden waarop de bank zich beroept. Zoals eerder geoordeeld is door de Geschillencommissie van Kifid, is de rol van de bank ten opzichte van de consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van de consument.[1] De bank in haar rol van betaal-dienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Wel kan van de bank worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan de bank zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij de bank kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld.[2] In dit geval zijn door de consument geen omstandigheden gesteld anders dan dat er betaald is via een betaalplatform. Dat is op zichzelf echter geen omstandigheid die noopt tot nader onderzoek. De commissie is daarom van oordeel dat de bank niet verweten kan worden dat hij de betaling uitgevoerd heeft zonder de consument eerst te vragen of dat de bedoeling was.

Aflevergarantie

3.4 De commissie volgt de bank in zijn verweer dat de betaling van de consument niet voldoet aan de eisen van de aflevergarantie.

---

[1] GC Kifid 2019-531 te vinden op www.kifid.nl/uitspraken
[2] Hoge Raad 27-11-2015, ECLI:NI:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl

Vast staat dat de per 1 januari 2021 gewijzigde voorwaarden van toepassing zijn. Uit artikel 17 van deze voorwaarden volgt dat voor een beroep op de aflevergarantie de eis geldt dat rechtstreeks betaald moet zijn aan de partij die het product aflevert. De bank heeft toegelicht wat de reden is dat deze voorwaarde wordt gesteld, namelijk dat de bank geen terugvordering kan instellen tegen een derde zoals het betaalplatform die geen verplichting heeft tot levering. Het gaat daarbij om de feitelijke situatie. Of de consument zich ervan bewust was dat zij niet rechtstreeks aan de verkoper betaalde is daarbij niet van belang.

3.5 Het argument van de consument dat zij op grond van reclame-uitingen van de bank in de veronderstelling was dat zij in dit geval aanspraak kon maken op de aflevergarantie slaagt niet. Bepalend is wat er in de voorwaarden is overeengekomen. Dit betekent dat de reclame-uiting dat "online aankopen verzekerd zijn", in het licht van de voorwaarden moet worden beoordeeld. Reclame-uitingen hebben een algemeen en wervend karakter. Uiteraard kan het niet zo zijn dat deze reclame onjuiste mededelingen bevat, maar er kan niet vanuit worden gegaan dat reclame-uitingen volledig zijn. De commissie kan daarom niet meegaan in de stelling van de consument dat de reclame van de bank misleidend is en dus ook niet dat zij op grond daarvan wel aanspraak zou hebben op de aflevergarantie.

Slotsom

3.6 De bank mocht op grond van artikel 17 lid 1 van de voorwaarden het beroep op de aflevergarantie afwijzen. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

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 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 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 2022, 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 wetgeving

In deze bijlage staan de bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek die genoemd zijn in deze uitspraak.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522

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.

3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt."

Artikel 7:533

(…)

4. Indien alle in de raamovereenkomst van de betaler gestelde voorwaarden vervuld zijn, weigert de rekeninghoudende betaaldienstverlener van de betaler niet een toegestane betaalopdracht uit te voeren, ongeacht of de betaalopdracht door een betaler zelf, onder meer door een betaalinitiatiedienstverlener, dan wel door of via een begunstigde is geïnitieerd, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt."