Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-714
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 23 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de door hem aan ICS verzochte maar niet uitgevoerde actie tot terugvordering van € 12.250,- bij Plus Option. Dit terugvorderingsverzoek ziet op door Consument uitgevoerde en geautoriseerde transacties aan Plus Option. Consument wijst ten eerste op de door Mastercard uitgegeven Chargeback Guide. Deze Chargeback Guide geldt niet in de rechtsverhouding tussen Consument en ICS. Verder biedt artikel 16 van de tussen partijen geldende voorwaarden geen grond voor terugvordering, omdat het gaat om een dispuut tussen Consument en Plus Option. De klacht van Consument is ongegrond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier van 27 januari 2019, met bijlagen, en de aanvullingen daarop van 8 en 23 mei 2019;
- het verweerschrift van ICS van 8 juli 2019, met bijlagen;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Sinds 6 augustus 2005 is Consument houder van een creditcard bij inmiddels ICS (hierna: de creditcard).

2.2 In de tussen partijen geldende voorwaarden is voor zover relevant opgenomen:

" 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. 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 verkeerde of niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. (...)
16.7. Na 13 maanden kunt u een bedrag niet meer betwisten. (...)"

2.3 Consument heeft over de periode 22 juni tot en met 1 september 2017 een totaalbedrag van € 25.100,- in tien transacties met zijn creditcard overgeboekt naar Plus Option. Plus Option heeft de aan Consument toegezegde diensten niet geleverd.

2.4 Consument heeft op 6 augustus 2018 de relatie met Plus Option beëindigd. Vervolgens heeft hij op 20 augustus 2018 ICS verzocht (met het formulier "dispute transaction statement) de transacties terug te vorderen met als reden "service not as described". ICS heeft niet aan dit verzoek voldaan.

2.5 Inmiddels heeft Consument € 12.850,- (van het totaalbedrag van € 25.100,-) terug ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat ICS alsnog overgaat tot het terugvorderen van een bedrag van € 12.250,- (€ 25.100,- minus € 12.850,-) bij Plus Option.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft een verzoek tot terugvordering bij Plus Option van de gelden ingediend. Op grond van de tussen partijen geldende voorwaarden dient ICS dit verzoek uit te voeren. De door Plus Option toegezegde diensten (het creëren van een online handelsplatform waarop Consument in beleggingen zou kunnen handelen) zijn immers niet geleverd. Achteraf is het Consument gebleken dat Plus Option een frauduleuze partij is zonder verplichte vergunning.

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

4.1 Consument klaagt over de door hem aan ICS verzochte maar niet uitgevoerde actie tot terugvordering van € 12.250,- bij Plus Option. Dit terugvorderingsverzoek ziet op door Consument uitgevoerde en geautoriseerde transacties aan Plus Option. Consument heeft dit bedrag overgemaakt naar Plus Option in de veronderstelling dat Plus Option een online beleggingsomgeving zou creëren waarin Consument de ingelegde gelden op de door hem gewenste wijze zou kunnen beleggen en opnemen. Plus Option heeft deze diensten niet geleverd.

4.2 Consument beroept zich op de door Mastercard uitgegeven Chargeback Guide van 1 mei 2018. ICS heeft toegelicht dat dit document geldt in de rechtsverhouding tussen ICS en Mastercard. Consument kan, nu geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, zich jegens ICS daarom niet beroepen op de in dat document opgenomen bepalingen over het instellen van een charge back actie. De vordering van Consument komt op deze grond niet voor toewijzing in aanmerking.

4.3 Voor zover Consument daarnaast een beroep doet op de tussen hem en ICS geldende voorwaarden, geldt het volgende. Artikel 16 van de voorwaarden beschrijft de mogelijkheid een betaling of geldopname die op de creditcard in rekening is gebracht te betwisten, indien Consument het niet met die transactie eens is. Dit artikel vermeldt nadrukkelijk dat een betaling niet kan worden betwist "met als reden dat een Acceptant zijn verplichtingen niet is nagekomen, bijvoorbeeld door verkeerde of niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren". Daarmee wordt een onderscheid gemaakt tussen het ten onrechte in rekening brengen van een bedrag op de creditcard (of de hoogte van dat bedrag) enerzijds en anderzijds een dispuut tussen Consument en (in dit geval) Plus Option. De bedragen die Consument hier ter discussie stelt, zijn met zijn instemming overgeboekt naar Plus Option. Daarna bleek dat het door hem ingelegde bedrag (de onderhavige transacties) niet kon worden aangewend voor beleggings-doeleinden. Plus Option is niet nagekomen hetgeen zij met Consument is overeen-gekomen, te weten het creëren van een beleggingsomgeving waarin Consument de ingelegde gelden op de door hem gewenste wijze zou kunnen beleggen en opnemen. Het gaat derhalve om een dispuut tussen Consument en Plus Option. Artikel 16 van de voorwaarden biedt daarom geen basis voor een eventuele teruggave van de bewuste transacties.

4.4 De klacht van Consument is ongegrond.

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.