Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1089

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. A.J. Verdaas, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	28 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	21 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

Creditcard. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. Volgens de vaste lijn in haar uitspraken is de commissie van oordeel dat ICS uitsluitend is opgetreden als betaaldienstverlener en was zij niet verplicht om de betaalopdrachten van de consument nader te onderzoeken. ICS is niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet geschonden heeft. De vordering wordt daarom 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 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.

1.3 De consument en ICS 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 ICS. Daarop zijn van toepassing de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson. Relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In de periode van 28 mei 2021 tot en met 9 december 2021 heeft de consument met haar creditcard meerdere transacties verricht waarbij de consument stelt te zijn opgelicht.

2.3 In totaal zijn twintig transacties uitgevoerd met een totaalbedrag van € 19.245,40. Uit de transactieoverzichten blijkt dat de transacties zijn verricht met verschillende (buitenlandse) partijen.

2.4 De consument stelt in de veronderstelling te zijn geweest dat zij een overeenkomst had met een effectenbemiddelaar/forex broker [naam platform] en de betalingen ook aan die partij te hebben verricht. Nadat haar creditcard door ICS was geblokkeerd, heeft de consument ontdekt dat zij was opgelicht en slachtoffer was geworden van fraudeurs. Het bleek dat de bedragen niet naar haar (zogenaamde) account bij [naam platform], maar naar rekeningen van meerdere partijen in verschillende landen waren overgemaakt,

2.5 De consument heeft van haar transacties het volgende overzicht verstrekt:

28.05.2021 [naam 1] 449,28 EUR
02.06.2021 [naam 2] 417,61 EUR
03.06.2021 [naam 3] 889,47 EUR
04.06.2021 [naam 4] 887,22 EUR
16.06.2021 [naam 1] 224,58 EUR
17.06.2021 [naam 1] 896,93 EUR
18.06.2021 [naam 5] 2569,38 EUR
22.06.2021 [naam 5] 860,91 EUR
25.06.2021 [naam 6] 427,96 EUR
26.06.2021 [naam 5] 1283,08 EUR
05.07.2021 [naam 5] 863,99 EUR
06.07.2021 [naam 5] 1291,09 EUR
08.07.2021 [naam 5] 1298,72 EUR
09.07.2021 [naam 5] 476,1 EUR
12.07.2021 [naam 5] 431,33 EUR
12.07.2021 [naam 7] 2588,02 EUR
13.07.2021 [naam 5] 430,93 EUR
20.07.2021 [naam 5] 433,57 EUR

09.12.2021 [naam 5] 95,45 EUR
09.12.2021 [naam 5] 2429,78 EUR

2.6 Op 16 augustus 2021 heeft de consument bij ICS een *chargeback* aangevraagd met het verzoek de gelden aan haar terug te boeken. Ook heeft de consument een beroep gedaan op de aflevergarantie omdat zij voor de betreffende transacties geen diensten en producten heeft ontvangen die bij deze overboekingen stonden vermeld. Op 22 maart 2022 heeft zij daartoe betwistingsformulieren ingevuld en opgestuurd naar ICS. ICS heeft deze verzoeken afgewezen.

2.7 Het geschil met ICS heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt, kort samengevat, dat ICS ten onrechte haar chargeback verzoek heeft afgewezen. De consument wist niet dat haar betalingen niet rechtstreeks ten gunste van haar (vermeende) trading account bij [naam platform] werden overgemaakt. Pas nadat haar pas was geblokkeerd, heeft zij ontdekt dat de betalingen aan allemaal andere buitenlandse partijen zijn verricht. De consument had deze fraude niet voorzien. Er is misbruik gemaakt van het betalingssysteem. Volgens de consument had ICS haar daarvoor moeten beschermen en is dat alleen al reden om de transacties door ICS terug te laten betalen. Volgens de consument voldoet zij aan de voorwaarden en heeft zij ook tijdig een beroep gedaan op de aflevergarantie dan wel de charge back procedure van ICS, omdat haar geld zou zijn overgemaakt naar derde partijen (bedrijven) zonder dat zij daarvoor producten of diensten heeft ontvangen. Uit de transactieoverzichten blijkt om welke producten of goederen het gaat. De consument heeft daarvan geen verkoopbevestiging ontvangen en heeft ook geen contact met deze bedrijven kunnen krijgen omdat deze bedrijven (via zoekmachines) niet te vinden zijn. Volgens de consument heeft ICS deze verzoeken onterecht afgewezen. De consument acht ICS gehouden haar schade van € 19.245,40 te vergoeden.

Het verweer

2.9 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 vraag die de commissie moet beantwoorden is of ICS gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden.

3.2 De commissie kan begrijpen, in het geval zij is opgelicht, deze oplichting een enorme impact op de consument heeft gehad, toch moet zij concluderen dat ICS voor de ontstane schade niet aansprakelijk is. Dit is in lijn met eerdere uitspraken van de commissie en wordt hieronder nader toegelicht.[1]

ICS is opgetreden als betaaldienstverlener

3.3 Uitgaande van de stellingen van de consument heeft zij onder – achteraf bezien – valselijke voorwendselen op basis van instructies van een derde, handelend onder de naam [naam platform], betalingstransacties verricht met haar creditcard. Deze betalingstransacties zijn door haar geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden. ICS is daarbij uitsluitend als betaaldienstverlener opgetreden.

3.4 Als betaaldienstverlener is ICS op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Uitgangspunt daarbij is dat ICS geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Wel kan van een betaaldienstverlener worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op illegale beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waar een betaaldienstverlener zich daadwerkelijk van bewust was.[2] In deze zaak is niet gebleken dat ICS ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten ervan op de hoogte was dat de gelden werden overgemaakt naar mogelijk onbetrouwbare partijen of dat de consument handelde op instructie van een derde, te weten [naam platform]. ICS had daarvan ook niet op de hoogte hoeven zijn. Zij is namelijk niet verplicht de (rechts)persoon achter het rekeningnummer te controleren.[3]

3.5 Het is voor ICS dus geen verplichting om betaalopdrachten die een betaler zelf heeft gedaan en heeft geautoriseerd te controleren op juistheid of rechtmatigheid. ICS is juist verplicht (geautoriseerde) betalingen uit te voeren. Zoals gezegd heeft de commissie in vergelijkbare zaken daar al eerder over geoordeeld. Daaruit volgt dat een betaaldienstverlener voor door dergelijke fraude ontstane schade niet aansprakelijk kan worden gehouden. Dat betekent dat de klacht over ICS ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. De commissie licht dat hieronder nader toe.

[1] Zie onder meer GC Kifid 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[3] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

Onder invloed van oplichters

3.6 De consument heeft aangevoerd dat zij de betalingstransacties heeft gedaan omdat zij dacht een overeenkomst te hebben met [naam platform], dat voor haar investeringen beloofde te doen om rendement te kunnen behalen. De consument had daarbij, zoals zij heeft gesteld, niet door dat haar betalingen in feite werden gedaan aan rekening-nummers van (buitenlandse) derden omdat zij in de veronderstelling verkeerde dat zij aan [naam platform] haar betalingen deed. Niet gebleken is dat ICS er ten tijde van de verrichte betalingsopdrachten van op de hoogte was of had moeten zijn dat de betalingsopdrachten werden uitgevoerd op initiatief van en/of naar mogelijk onbetrouwbare partijen.

3.7 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat, op zijn minst, sprake is geweest van opmerkelijke transacties op haar rekening en ICS had kunnen of zelfs moeten signaleren dat deze niet pasten in haar normale betalingsverkeer, verwijst de commissie voor wat betreft de monitoringsplicht naar het bovenstaande en merkt voor wat betreft het 'melden van ongebruikelijk transacties' nog het volgende op.

Verplichtingen op grond van de Wwft

3.8 Op grond van de Wwft – dan wel op grond van verplichtingen uit de daaraan ten grondslag liggende Europese richtlijnen – is een bank verplicht bepaalde maatregelen te treffen ter bescherming van het algemene maatschappelijke belang om witwassen en financiering van terrorisme te voorkomen, maar niet ter bescherming van klanten of derden tegen vermogensschade die kan ontstaan door frauduleus betalingsverkeer. De transactiemonitoring ziet daarbij op witwassen (door de klant zelf) en niet op fraudedetectie (gericht op betalingen gedaan in opdracht van de klant). Er is geen (contractuele) verplichting tegenover de consument om te onderzoeken aan wie geld wordt overmaakt of om voor de consument ongebruikelijke transacties te melden.

3.9 Bovendien is het doel van deze controles niet om mogelijke frauduleuze transacties te detecteren, maar om witwassen en terrorismefinanciering te voorkomen. Daarnaast geldt dat zelfs als zou komen vast te staan dat ICS haar verplichtingen uit de Wwft heeft geschonden en zij daardoor niet op de hoogte is geraakt van ongebruikelijke transacties en het daaraan verbonden gevaar, daaruit niet de conclusie kan worden getrokken dat het niet waarschuwen van de consument een wanprestatie tegenover de consument oplevert.[4]

[4] Zie ook Rechtbank Amsterdam 9 mei 2018, ECLI:NL:RBAMS:2018:2984, r.o. 4.4 en Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021- 0335 en 2022-0148.

Betwisting van een creditcardtransactie en of de leverings- en internetgarantie

3.10 Uit hetgeen de consument heeft aangevoerd, leidt de commissie ook af dat zij heeft betoogd dat ICS haar gelden had moeten terugboeken gelet op de aflevergarantie zoals die volgt uit artikel 17 van de voorwaarden. De commissie gaat daar echter niet in mee. De betalingen waren onherroepelijk zodra de consument ze autoriseerde en het is niet gebleken dat er een grond was om deze gelden door ICS terug te (laten) boeken. De consument heeft toestemming gegeven voor de transacties waardoor zij dacht investeringen te doen met als doel om rendement te behalen. Deze transacties zijn verricht aan buitenlandse partijen, waarbij de consument valselijk is voorgespiegeld dat zij aan [naam platform] betaalde. Het is dan ook niet gesteld of gebleken dat de consument van deze derden partijen daadwerkelijk goederen en/of diensten heeft willen afnemen. De omschrijvingen op de transactieoverzichten zijn daarvoor niet voldoende omdat ook moet blijken dat de consument deze goederen heeft willen kopen. De consument heeft ook geen nota's, facturen of andere informatie overgelegd waaruit blijkt dat zij goederen of diensten van deze derden had willen afnemen. Naar het oordeel van de commissie is het recht op terugbetaling, zoals dat kan volgen uit artikel 16 of 17 van de voorwaarden van ICS niet van toepassing op een situatie als de onderhavige.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat niet is gebleken dat ICS zich bewust had moeten zijn van een gevaar of dat ICS de consument had moeten behoeden voor de oplichting. ICS is daarom niet aansprakelijk voor de bij de consument door de oplichters veroorzaakte schade. De commissie is van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet geschonden heeft. Dat betekent dat de klacht ongegrond is en vordering moet 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 voorwaarden van ICS

Hieronder zijn twee artikelen opgenomen uit de voorwaarden van ICS, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson

Artikel 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 niet (goed) werkende goederen of diensten aan u te leveren. U kunt een betaling en/of geldopname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card.(…)

(…)

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;
(b) U heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren;
(c) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd met daarbij het aankoopbewijs van het product dat u met uw Card heeft betaald;
(d) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waarborgfonds; en
(e) Het betreft geen betaling aan of storting op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta).
Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de Aflevergarantie.