

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0151

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	21 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Oplichting. Grove nalatigheid. Verzwaarde stelplicht. De consument is slachtoffer geworden van oplichting en stelt dat ICS zijn schade dient te vergoeden. ICS heeft dit betwist en stelt dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld, doordat hij zich niet gehouden heeft aan de veiligheidsvoorschriften uit haar voorwaarden. De consument stelt te goeder trouw te hebben gehandeld. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument op dit punt niet voldaan aan zijn verzwaarde stelplicht. Dit betekent dat de consument naar het oordeel van de commissie in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld als bedoeld in artikel 7:529 lid 1 BW en dat de vordering 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 en 3) het verweerschrift van ICS.
- 1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S.L.L. Kramer, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.
- 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 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 houdt een creditcard aan bij ICS. Op de overeenkomst heeft ICS haar algemene voorwaarden uit 2021 (hierna: de voorwaarden) van toepassing verklaard.

Deze voorwaarden bepalen onder meer het volgende:

"5.4 Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscode of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden."

- 2.2 Op 18 en (op of rond) 25 april 2024 ontving de consument een e-mail, zogenaamd afkomstig van ICS. Hierin stond dat hij een aantal stappen moest doorlopen om zijn creditcard op te zeggen. Hij heeft op de e-mail gereageerd en daarbij onder meer zijn creditcardnummer, CVC-code, inlognaam met wachtwoord voor de ICS-omgeving en het nummer van zijn tegenrekening doorgegeven.
- 2.3 Deze gegevens zijn daarna gebruikt om de ICS-app te installeren. Daarbij zijn tevens twee verificatiecodes ingevuld, die waren verzonden naar het e-mailadres en het mobiele telefoonnummer van de consument. Via de app is vervolgens op 26 april 2024 een betaling goedgekeurd ten bedrage van € 1.410,11.

De klacht en vordering van de consument

- 2.4 De consument vordert betaling van een bedrag van € 1.400,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 26 september 2024. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. Hij heeft de transactie niet zelf uitgevoerd en heeft ook de app niet zelf geïnstalleerd. De consument heeft te goeder trouw de gegevens die opgevraagd werden door de oplichter, ingevuld. Van grove nalatigheid is geen sprake. Hij is verder van mening dat ICS hem nooit heeft gewaarschuwd dat er phishing e-mails in omloop waren.

Het verweer van ICS

- 2.5 ICS 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 Ter beoordeling staat of ICS gehouden is de schade, die de consument als gevolg van de oplichting heeft geleden, te vergoeden. De commissie stelt voorop dat zij het betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. De consument kan ICS daarvoor echter niet aansprakelijk stellen. Daarbij is het volgende van belang.

Welke regels zijn van toepassing?

- 3.2 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW) is de betaaldienstverlener (hier ICS) verplicht een betalingsopdracht uit te voeren. De betaaltransactie mag alleen worden uitgevoerd wanneer de betaler (hier de consument) instemming heeft gegeven met de uitvoering van de betaalopdracht (artikel 7:522 lid 1 BW).

Deze instemming moet worden verleend conform de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure (artikel 7:522 lid 2 BW).

- 3.3 Is de instemming niet verleend dan is er sprake van een niet-toegestane betalingstransactie. De omstandigheid dat de betaalopdrachten zijn gegeven volgens de met ICS afgesproken vorm en procedure, staat er niet aan in de weg dat betalingstransacties worden aangemerkt als niet-toegestaan.¹
- 3.4 Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet de betaaldienstverlener (ICS) bij een niet-toegestane betalingstransactie de betaler (de consument) onmiddellijk het bedrag van die transactie terugbetalen. Maar op deze regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft ICS de niet-toegestane betalingstransactie niet terug te betalen als de consument frauduleus heeft gehandeld of in juridische zin opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen. In artikel 7:524 lid 1 sub a BW is bepaald dat de betaaldienstgebruiker (de consument) het betaalinstrument dient te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn. Daarbij dient de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen te nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen (art. 7:524 lid 2 BW).
- 3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat het hier gaat om een niet-toegestane betalings-transactie. Dit betekent dat ICS in beginsel gehouden is de schade te vergoeden, tenzij de consument frauduleus, opzettelijk of grof nalatig in bovengenoemde zin heeft gehandeld. Hoewel het in beginsel aan ICS is om te stellen en – na gemotiveerde betwisting door de consument – te bewijzen dat bijvoorbeeld sprake is geweest van grove nalatigheid aan de zijde van de consument, rust op de consument een verzwaarde motiveringsplicht.² Dat betekent in dit geval dat de consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de oplichter de verificatiecodes, die naar het e-mailadres en het mobiele telefoon-nummer van de consument waren verzonden, kon bemachtigen. Een andere regel dan die hiervoor is genoemd, zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Van de consument mag worden verwacht dat hij zo goed mogelijk een verklaring biedt voor de omstandigheid dat deze aan hem persoonlijk verstrekte verificatiecodes bij de oplichter zijn terechtgekomen. De enkele stelling van de consument dat hij dit niet kan verklaren, is hiervoor onvoldoende.³

¹ Hoge Raad 21 mei 2021, ECLI:NL:HR:2021:749, r.o. 3.2.2. te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-308, 2019-733, 2020-853, 2022-0953, 2023-0661 en 2024-0693 te vinden op www.kifid.nl.

³ Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-322 en 2022-0604.

Heeft de consument grof nalatig gehandeld?

- 3.6 De consument voert aan dat hij te goeder trouw heeft gehandeld, maar hij geeft geen verklaring voor hoe de verificatiecodes in handen zijn gekomen van de oplichter. Dit volgt ook niet uit de overgelegde bewijsstukken. Uit de bankadministratie blijkt dat ICS twee verificatiecodes, één per e-mail en één per sms, aan de consument heeft gestuurd. Hoe de oplichter deze heeft gekregen, blijft onduidelijk. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument hiermee niet voldaan aan zijn verzwaarde motiveringsplicht. Voorts staat vast dat in zowel het sms-bericht als in de e-mail stond vermeld dat de codes dienden voor het installeren en activeren van de app voor de creditcard. En dat de e-mail de volgende waarschuwing bevatte: "Pas op voor phishing en fraude! Ga alleen verder met het activeren van de app als u hier zelf mee bent begonnen." Dit leidt tot de conclusie dat het niet anders kan zijn dan dat de consument met grove nalatigheid één van zijn verplichtingen die volgen uit artikel 7:524 lid 1 sub a en lid 2 BW niet is nagekomen, waardoor hij de oplichter in staat heeft gesteld de app te installeren en de betaling uit te voeren. Gelet daarop dienen alle verliezen die uit de betalingstransactie voortvloeien voor zijn eigen rekening te blijven. De commissie ziet geen reden om op grond van artikel 7:529 lid 2 BW tot een andere verdeling van het verlies te komen.
- 3.7 Voor de volledigheid merkt de commissie op dat 'grof nalatig' een wettelijke term is. Dat betekent dat de commissie een juridisch oordeel geeft en dus geen moreel waardeoordeel over de handelwijze van de consument.

Heeft ICS de consument gewaarschuwd voor phishing e-mails?

- 3.8 De consument stelt verder dat ICS geen bericht heeft gestuurd om hem te waarschuwen voor phishing e-mails. ICS heeft toegelicht dat in haar e-mail met de verificatiecode het volgende staat:
- "Pas op voor phishing en fraude! Ga alleen verder met het activeren van de app als u hier zelf mee bent begonnen. Gebruik de verificatiecode alleen in de (...) app en vul deze nooit in op een website of online formulier. Geef de code ook nooit aan iemand anders door via de telefoon."*
- 3.9 En in haar sms-bericht met de verificatiecode is het volgende opgenomen:
- "Activeer de ... Creditcard App met verificatiecode Deze code is 10 minuten geldig. Voorkom fraude! Gebruik de code alleen als u zelf activeert."*
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft ICS in haar e-mail en haar sms-bericht de consument voldoende gewaarschuwd tegen phishing en dat onbevoegde derden met de verificatiecode de app kunnen installeren.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5.4 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor amtsshalve toetsing geldt. De commissie acht dit beding niet in strijd met deze regelgeving.

Slotsom

- 3.12 Gezien het voorgaande is ICS niet tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen en dient de consument alle verliezen die uit de betalingstransactie voortvloeien zelf te dragen. Dit betekent dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt 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 2024, 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 2024, 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 wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Boek 7 Bijzondere overeenkomsten

Artikel 7:522 BW

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. (...)*

Artikel 7:524 BW

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*
 - a. *gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en b. (...)*
2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen. (...)*

Artikel 7:528 BW

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld. (...)*

Artikel 7:529 BW

1. *In afwijking van artikel 528 draagt de betaler tot een bedrag van ten hoogste € 150 het verlies met betrekking tot niet-toegestane betalingstransacties dat voortvloeit uit het gebruik van een verloren of gestolen betaalinstrument of, indien de betaler heeft nagelaten de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen, uit onrechtmatig gebruik van een betaalinstrument.*

2. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. In dergelijke gevallen is het in het eerste lid bedoelde maximumbedrag niet van toepassing.*