Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-516
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 19 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard geld ingelegd met de bedoeling dat een buitenlandse partij daarmee voor hem zou gaan handelen in financiële instrumenten. Consument kwam erachter dat de buitenlandse partij geen vergunning heeft voor dergelijke activiteiten en hij is zijn inleg grotendeels kwijtgeraakt. Consument vordert dat ICS, die de creditcard waarmee Consument de bedragen inlegde heeft uitgegeven, een chargeback opstart of zijn schade vergoedt. De Commissie is van oordeel dat er geen grond is voor een chargeback ten gunste van Consument. Daarnaast hoefde ICS de betalingen niet tegen te houden. Ten aanzien van de twee betalingen die naar andere bedrijven gegaan zijn, is ICS ook niet aansprakelijk. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de reactie van Consument op het verweerschrift; 5) de aanvulling op het verweerschrift; 6) de repliek van Consument; 7) de aanvullende reactie van ICS; 8) de reactie van Consument op een vraag van de Commissie; 9) de reactie hierop van ICS en 10) de laatste reactie van Consument.

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 Consument en ICS hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Tussen 25 december 2018 en 25 februari 2019 heeft Consument meerdere betalingen verricht met zijn Visa creditcard die uitgegeven is door ICS, met een totaalbedrag van € 41.063,52 (hierna: de betalingen). Consument deed deze betalingen in de veronderstelling dat het bedrijf [naam buitenlandse partij] (hierna: de buitenlandse partij) daarmee als online *broker* voor hem zou gaan handelen in financiële instrumenten, zoals aandelen en binaire opties. Later ontdekte Consument dat de buitenlandse partij geen vergunning heeft voor dergelijke activiteiten.

2.2 Consument heeft op 26 maart 2019 € 5.533,- terug ontvangen van de buitenlandse partij. Eerder had hij al een testopname gedaan van € 100,-. Op 2 april 2019 heeft Consument in een brief aan ICS verzocht om een chargeback te starten ten aanzien van de betalingen, om daarmee de transacties terug te draaien en het geld aan Consument terug te betalen. ICS heeft dit verzoek afgewezen. Op 2 april 2019 heeft Consument bovendien de buitenlandse partij per e-mail verzocht zijn betalingen te retourneren. De buitenlandse partij heeft hier niet op gereageerd.

2.3 De creditcard waarmee Consument de betalingen verricht heeft, is op 17 maart 2017 naar hem opgestuurd. Op het gebruik van de creditcard zijn algemene voorwaarden van toepassing verklaard (hierna: de algemene voorwaarden). In de algemene voorwaarden is 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. (...) 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."*

De klacht en vordering

2.4 Consument beklaagt zich erover dat ICS geen chargeback opgestart heeft tegen de buitenlandse partij, ondanks dat Consument de betalingen betwist heeft binnen de daartoe gestelde termijn. Verder stelt Consument dat ICS haar zorgplicht geschonden heeft, door Consument niet te beschermen tegen fraude door de buitenlandse partij. Hij vordert dat ICS alsnog een chargeback van de betalingen in gang zet, of dat ICS hem compenseert voor zijn schade van € 35.431,-.

2.5 Consument heeft de betalingen verricht omdat de buitenlandse partij daarmee zou handelen op financiële markten: zij presenteerde zich als een online *broker*.

De buitenlandse partij heeft echter geen toegang tot of vergunning voor financiële markten. Ook is zij niet gerechtigd om te handelen in Nederland of in het Verenigd Koninkrijk, waar het '*trading* kantoor' gevestigd is. Consument was zijn geld dus gelijk kwijt nadat hij het ingelegd had en er is nooit mee gehandeld. De *Financial Conduct Authority*, de toezichthouder op de financiële markten in het Verenigd Koninkrijk, heeft zelfs gewaarschuwd dat de buitenlandse partij geen vergunning heeft. De buitenlandse partij heeft dus niet de diensten geleverd die aan Consument beloofd waren. Op grond van de VISA *Product and Service Rules* 13.1 kan ICS daarom een chargeback uitvoeren voor de betalingen. Consument verwacht van ICS dat zij een chargeback uitvoert, zeker aangezien ICS erkend heeft dat Consument opgelicht is door de buitenlandse partij.

2.6 Verder stelt Consument zich op het standpunt dat uit contacten met ICS blijkt dat andere klanten van ICS al eerder problemen hadden met de buitenlandse partij. ICS had dan ook uit hoofde van haar zorgplicht de buitenlandse partij moeten uitsluiten van haar creditcard-services. Dan had Consument nooit zaken gedaan met de buitenlandse partij, aangezien hij dat alleen met zijn creditcard wilde doen. Consument ging er namelijk vanuit dat hij, door te betalen met zijn creditcard, beschermd zou zijn tegen het niet leveren van diensten.

2.7 De betalingen aan de buitenlandse partij heeft Consument verricht vanuit zijn account bij de buitenlandse partij. Dat geldt ook voor de betalingen van € 2.314,- op 11 januari 2019 en van € 7.500,- op 25 februari 2019. Op de creditcardafschriften is echter te zien dat die twee betalingen niet naar de buitenlandse partij gegaan zijn, maar naar twee andere bedrijven. Consument vindt dat ICS de bedragen van die betalingen in elk geval moet terugstorten, omdat Consument naar die twee andere bedrijven geen betalingen verricht heeft.

2.8 Consument is niet te spreken over de klachtbehandeling door ICS. De reacties van ICS lieten heel lang op zich wachten, soms maanden langer dan van te voren was aangegeven. Al met al duurde de procedure lang. Verder heeft Consument op 22 juli 2019 samen met een adviseur een telefoongesprek gevoerd met ICS. Op een gegeven moment weigerde de medewerker van ICS de adviseur van Consument te woord te staan. De medewerker zei dat ICS geen zaken wil doen met de organisatie waar de adviseur bij werkt. Doordat ICS de betrokkenheid van de adviseur van Consument weigerde, is Consument niet in staat geweest zijn belangen goed te laten behartigen.

Het verweer

2.9 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De Commissie merkt allereerst op dat het te betreuren is dat Consument het grootste gedeelte van zijn inleg kwijt geraakt is, te weten € 35.431,-. Omdat Consument een klacht over ICS ingediend heeft, is het aan de Commissie om de volgende twee vragen te beoordelen. Ten eerste: moet ICS een chargeback opstarten? Ten tweede: had ICS Consument moeten behoeden voor oplichting door de buitenlandse partij? De conclusie luidt dat beide vragen ontkennend moeten worden beantwoord en de Commissie licht dit als volgt toe.

Chargeback

3.2 Consument heeft gesteld dat hij op grond van de Visa *Product and Service Rules* (artikelen 13.1 en 11.10.2.1 en tabellen 11-92 en 11-95) recht heeft op terugbetaling na een chargeback door ICS, omdat de buitenlandse partij niet de diensten geleverd heeft die aan Consument beloofd zijn. De Commissie stelt echter vast dat er (in dit geval) geen rechtsgrond is die Consument kan inroepen, op grond waarvan ICS een chargeback zou moeten opstarten. Dat in het verleden een chargeback uitgevoerd is voor een andere betaling van Consument, maakt dit niet anders.

De zorgplicht van ICS

3.3 Het staat vast dat Consument de betalingen zelf uitgevoerd heeft. Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek is ICS verplicht de door Consument geaccordeerde betalingen uit te voeren. Zoals eerder geoordeeld is door de Geschillencommissie van Kifid in uitspraak nr. 2019-531, is de rol van ICS jegens Consument als betaaldienstverlener in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer op de rekening van Consument. ICS in haar rol van betaaldienstverlener kan geen verwijt worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingen zonder nadere monitoring. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek zou overgaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer. Bepalend is datgene waarvan ICS zich bewust was. Bewustheid van het daaraan verbonden 'gevaar' bij ICS kan onder omstandigheden, gelet op haar positie en deskundigheid worden verondersteld (Hoge Raad 27 november 2015 ECLI:NL:HR: 2015:3399 'Van den Berg'). Deze maatstaf komt overeen met hetgeen ICS naar voren gebracht heeft: zij heeft gesteld dat zij, naast haar verantwoordelijkheid om transacties technisch goed uit te voeren, zich inspant om fraude en malafide praktijken te voorkomen. In dat kader is het mogelijk om betalingen van een onbetrouwbare partij tegen te houden.

3.4 In dit verband heeft Consument gesteld dat ICS ervan op de hoogte was dat de buitenlandse partij malafide was, en dat ICS daarom de betalingen die Consument uitgevoerd heeft, had moeten tegenhouden.

Uit het schriftelijke dossier blijkt echter niet dat ICS voorafgaand aan de betalingen van Consument op de hoogte was van malafide praktijken door de buitenlandse partij. Consument heeft ter onderbouwing van zijn standpunt gewezen op de opnames van twee telefoongesprekken tussen hem en ICS, op 21 juni 2019 en 22 juli 2019.

3.5 De Commissie is van oordeel dat ook uit de opnames van die telefoongesprekken niet geconcludeerd kan worden dat ICS voorafgaand aan de betalingen op de hoogte was van negatieve signalen. De medewerker in de genoemde gesprekken brengt inderdaad ter sprake dat er maatregelen genomen worden tegen bedrijven zoals de buitenlandse partij, maar hij meldt niet dat ICS voorafgaand aan de betalingen aanleiding had voor het nemen van maatregelen tegen de buitenlandse partij. Consument heeft een fragment aangehaald in het telefoongesprek op 22 juli 2019, rond minuut 24. Hij heeft gesteld dat ICS daarin meldt dat ze dit vaker bij de hand gehad heeft, dus Consument vraagt zich af waarom ze dergelijke bedrijven dan niet afsluiten van betalingen. In het fragment spreekt de medewerker de volgende woorden uit:

"Trust me when I say this isn't the first time we've come across, it won't be the last time. And we've processed this further and we've brought this case up further. All results have been negative so far."

Hieruit blijkt weliswaar dat ICS ervaring heeft met dit soort situaties, maar de medewerker heeft niet gezegd dat er over de buitenlandse partij negatieve signalen beschikbaar waren op basis waarvan ICS de betalingen van Consument had moeten tegengehouden. Meer concrete berichten van ICS over kennis over de buitenlandse partij voorafgaand aan de betalingen van Consument, heeft Consument niet aangedragen en zijn ook anderszins niet in het dossier naar voren gekomen.

Betalingen aan andere bedrijven dan de buitenlandse partij

3.6 Consument heeft gesteld dat ICS in elk geval de betalingen moet vergoeden die niet zijn afgeschreven door de buitenlandse partij, maar door twee andere bedrijven. Dit terwijl Consument alle betalingen in zijn account bij de buitenlandse partij ingevoerd heeft. Het gaat om de betaling van € 2.307,88 op 11 januari 2019 en van € 7.500,- op 25 februari 2019.

3.7 ICS heeft betwist dat zij deze bedragen moet vergoeden, omdat zij de betalingen uitgevoerd heeft zoals die door Consument verricht zijn. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft ICS uitdraaien overgelegd van de betalingsopdrachten die zij ontvangen heeft. Daaruit blijkt dat ICS ten aanzien van de desbetreffende betalingen de opdracht gekregen heeft aan de twee andere bedrijven te betalen, niet aan de buitenlandse partij. Bovendien is in de uitdraaien opgenomen dat Consument de transacties met zijn 3D Secure wachtwoord bevestigd heeft.

3.8 De Commissie is van oordeel dat ICS aan haar verplichtingen voldaan heeft door de opdrachten uit te voeren zoals die opgegeven zijn. Consument heeft nog naar voren gebracht dat voor hem niet zichtbaar was dat deze twee bedragen naar andere bedrijven gingen, maar dat maakt dit niet anders. ICS kon immers niet weten dat Consument de intentie had aan de buitenlandse partij te betalen en hoefde daar ook geen onderzoek naar te doen. Ook deze bedragen komen daarom niet voor vergoeding in aanmerking.

De manier waarop ICS de klacht van Consument afgehandeld heeft

3.9 Consument heeft meerdere keren aangehaald dat ICS zijn adviseur niet te woord wilde staan (zie overweging 2.8). Het verbaast de Commissie dat ICS niet op dit klachtonderdeel gereageerd heeft, ook niet nadat zij hier concreet toe uitgenodigd is door Kifid. Daarnaast kan de Commissie zich voorstellen dat het voor Consument vervelend was dat dat de procedure lang duurde en dat hij in de interne klachtenprocedure lange tijd op reacties op zijn klacht moest wachten (ICS heeft hier ook excuses voor aangeboden in de reactie van 4 november 2019). Deze klachten over de afhandeling van de klacht kunnen echter niet tot toewijzing van de vordering leiden. Daarvoor staan ze in een te ver verwijderd verband tot de vordering.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.