Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0331

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	19 april 2024
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 en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Creditcard. Betalingstransactie. De consument is opgelicht bij een betalingstransactie in het buitenland waarbij een veel hoger bedrag is afgeschreven dan was bedoeld. De consument heeft de transactie echter zelf geautoriseerd. ICS heeft uitsluitend als betaaldienstverlener opgetreden. De transactie kon niet meer ongedaan gemaakt worden, ondanks dat de consument binnen 10 minuten ICS gebeld heeft waarbij bleek dat zij was opgelicht daar een veel hoger bedrag dan bedoeld met haar creditcard was betaald. ICS is niet aansprakelijk voor de door de oplichter ontstane schade. De commissie is van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden. 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, via de ANWB, een overeenkomst met ICS gesloten op grond waarvan aan haar een ANWB-creditcard is verstrekt. Op de overeenkomst zijn van toepassing de 'Algemene Card-voorwaarden ANWB'.

2.2 De consument heeft, tijdens een vakantie in Zuid-Afrika, op 31 januari 2023 haar creditcard gebruikt bij een betaalautomaat. De consument heeft daarover het volgende verklaard: *"Ik ben in Zuid Afrika op straat misleid door een vermeende parkeerwachter, die aangaf dat ik parkeergeld moest betalen met mijn creditcard. Ik moest mijn pincode intoetsen voor 50 ZAR en de parkeerwachter gaf toen aan, dat het apparaat kapot was en er geen bonnetje kon worden gegeven. Ik heb niets op het scherm gezien en voelde meteen nattigheid en heb ICS helpdesk binnen 10-15 minuten gebeld dat een transactie niet klopte. Helpdesk gaf aan dat er inmiddels 29.999 ZAR was gereserveerd.(...)"*

2.3 ICS heeft na het telefoongesprek op 31 januari 2023 geen aanleiding gezien om de creditcard te blokkeren. Volgens ICS kon de betaling niet meer worden geannuleerd.

2.4 De consument heeft bij ICS geklaagd over het feit dat de betaling, waarbij zij is opgelicht, niet is geblokkeerd of teruggedraaid. ICS heeft de klacht afgewezen en de consument heeft haar klacht over ICS aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt erover dat ICS haar creditcard niet gelijk heeft willen blokkeren toen zij op 31 januari 2023 telefonisch contact opnam waarbij duidelijk werd dat zij was opgelicht omdat een veel te hoog bedrag was gereserveerd. ICS wilde volgens de consument ook niet inzien dat een toerist in Zuid-Afrika niets heeft aan een product dat wordt omschreven als *'commuter communication'* wat vrij vertaald staat voor *'forenzen transport'*. ICS heeft verder niets gedaan om te achterhalen wie haar heeft bedrogen of geprobeerd om haar geld veilig te stellen. De consument is van mening dat ICS niet aan haar zorgplicht heeft voldaan. In artikel 10.8 onder c en d van de voorwaarden van ICS staat dat als een creditcard is geblokkeerd ICS kan besluiten niet uit te betalen. ICS heeft haar verzoek om de creditcard te blokkeren om onbegrijpelijke redenen echter afgewezen. Volgens de consument is ICS tekort geschoten in haar zorgplicht en zij acht ICS gehouden om haar schade van € 1.644,09 aan haar te vergoeden.

Het verweer

2.6 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 In lijn met eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat ICS voor de ontstane schade niet aansprakelijk is. Dit wordt hieronder nader toegelicht.[1]

ICS is opgetreden als betaaldienstverlener

3.3 Als betaaldienstverlener is ICS op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW)[2] 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 betaaldienst-verlener 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.[3] In deze zaak is niet gebleken dat ICS ten tijde van de verrichte betalingsopdracht ervan op de hoogte was dat geld werd overgemaakt naar een mogelijk onbetrouwbare partij of dat de consument handelde op instructie van een derde (oplichter). ICS had daarvan ook niet op de hoogte hoeven zijn. Zij is namelijk niet verplicht de (rechts)persoon achter het rekeningnummer te controleren.[4]

3.4 Vast staat dat de consument de betreffende betalingstransactie heeft geïnitieerd en geautoriseerd conform de gestelde voorwaarden. ICS is daarbij als betaaldienstverlener opgetreden. Het is voor ICS 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.

3.5 Hoewel de commissie uit de stellingen van de consument begrijpt dat zij niet het bedrag van (omgerekend) € 1.644 heeft willen laten afschrijven, is dat onvoldoende om aan te nemen dat sprake is geweest van een niet-toegestane betalingstransactie als bedoeld in de wet.

---

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2022-1089, 2022-0235, 2022-0178, 2019-882 en 2019-531. Deze en andere uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl .
[2] Artikel opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[3] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.
[4] Zie rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en rechtbank Amsterdam 13 juli 2018, ECLI:RBAMS:2018:4656.

Uit artikel 7:522 lid 2 BW volgt dat de instemming met een betaalopdracht wordt verleend overeenkomstig de tussen de betaler (de consument) en zijn relevante betaaldienstverlener (ICS) overeengekomen vorm en procedure. Voor zover de consument heeft verklaard dat zij op dat moment het bedrag niet op het scherm van de geldautomaat heeft kunnen zien en geen bonnetje kreeg omdat het apparaat (volgens de parkeerwachter/oplichter) kapot was, kan dat niet ICS worden toegerekend. ICS kon op dat moment (ook) niet weten dat het ging om een hoger en een niet met de parkeerwachter (achteraf gezien 'de oplichter') overeengekomen bedrag. Voor zover de consument vrijwel direct daarna ICS heeft gebeld met het verzoek de transactie ongedaan te maken, heeft ICS toegelicht dat zij een (in eerste instantie) toegestane transactie niet (achteraf) kan annuleren of terugvorderen bij de begunstigde. Gelet op de wijze waarop creditcard betalingen worden afgewikkeld, heeft ICS ook geen rechtstreekse connectie met de begunstigde.

3.6 Voor zover de consument heeft verwezen naar artikel 7:534 BW, is de commissie van oordeel dat het daarin beschreven herroepingsrecht van een betaalopdracht niet in het onderhavige geval van toepassing is. Er is geen sprake van een (overeengekomen) herroepingsrecht. Uit artikel 10 van de algemene voorwaarden van ICS volgt (juist) dat betalingen niet meer kunnen worden geannuleerd na instemming. Voor zover de consument heeft verzocht om haar creditcard te blokkeren en ICS dat heeft geweigerd, merkt de commissie op dat het hier ging om een pintransactie waar verder geen (bewijs)stukken aan ten grondslag heeft gelegen waar ICS (eventueel) onderzoek naar had kunnen doen. De transactie was reeds uitgevoerd en kon niet meer worden geannuleerd zoals hiervoor is toegelicht.

Wat is de conclusie?

3.7 Uit het voorgaande volgt dat ICS als betaaldienstverlener niet voor de ontstane schade als gevolg van de door de consument toegelichte fraude, aansprakelijk kan worden gehouden. Dat betekent dat de klacht over ICS ongegrond is en de daarop gebaseerde 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, 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 en de algemene voorwaarden van ICS

Hieronder enkele artikelen uit het Burgerlijk Wetboek en de Algemene voorwaarden van ICS, waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit het Burgerlijk Wetboek (BW)

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.

(...)

Artikel 7:534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.

Uit de Algemene Card-Voorwaarden ANWB

Artikel 10. Betalen met uw Card

10.1 Met uw Card kunt u wereldwijd betalen bij Acceptanten en geldopnames doen bij aangesloten banken en geldautomaten. Als u uw Card voor betaling en/of een geldopname in een geldautomaat, betaalautomaat of imprinter stopt en de pincode intoetst of uw handtekening zet, stemt u in met de betaling en/of geldopname.
(...)

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.

(....)