Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0982

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, prof. mr. M.L. Hendrikse leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	8 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Samenvatting

In december 2023 is € 2.152,82 van de creditcardrekening van de consument afgeschreven. Hij heeft deze betaling betwist en zich tot ICS gewend en gevraagd om terugbetaling van het afgeschreven bedrag. Dit verzoek is door ICS afgewezen. De consument beklaagt zich hierover. De commissie heeft geconstateerd dat de consument deze betaling heeft goedgekeurd volgens de tussen partijen geldende procedure. Juridisch gezien kwalificeert de transactie als een 'toegestane transactie' zodat de vordering van de consument is 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) het verweerschrift van de bank; 3) de aanvullende vragen van de consument aan ICS; 4) de reactie daarop van ICS; 5) de repliek van de consument; 6) de dupliek van ICS; 7) de aanvullende informatie van ICS; 8) de aanvullende informatie van de consument; 9) de reactie daarop van ICS; 10) de reactie van de consument; 11) de aanvullende reactie van ICS; 12) de stukken van de consument van 1 augustus 2024; 13) de reactie daarop van ICS; 14) de aanvullende informatie van de consument van 19 september 2024 en 15) de aanvullende informatie van ICS van 3 oktober 2024.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. G. Katgert, 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 tussen ICS en de consument zijn de ICS Algemene Cardvoorwaarden van november 2018 (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. Daarin staat opgenomen:

*"**Artikel 10 Betalen met uw Card***
[...]
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. [...]

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;"

2.2 Op 1 december 2023 heeft de consument een e-mail ontvangen van een voor de consument ogenschijnlijk bekende afzender. In de e-mail was een link opgenomen met het verzoek om € 12,69 over te maken. De consument heeft op de link geklikt en zijn creditcardgegevens ingevuld.

2.3 Niet lang daarna zag de consument dat een bedrag van € 2.152,82 gereserveerd stond op zijn creditcardrekening. De consument heeft contact opgenomen met ICS en de politie. Hij heeft daarnaast de Afdeling Chargeback van ICS een e-mail gestuurd met het verzoek de betaling te annuleren. Ook heeft hij een betwistingsverzoek ingediend bij ICS en zich beroepen op de Aflevergarantie in de Algemene Voorwaarden.

2.4 ICS heeft de consument laten weten dat zij de betaling niet heeft kunnen annuleren of tegenhouden en zij heeft de verzoeken van de consument afgewezen. De consument houdt ICS aansprakelijk voor het bedrag van € 2.152,82. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.5 De consument vordert een schadevergoeding van € 2.152,82 van ICS voor de door hem betwiste betaling van zijn creditcardrekening. De consument heeft toegelicht dat hij een e-mail heeft ontvangen van een, ogenschijnlijk, voor hem bekend internetbedrijf. Daarin stond een link met het verzoek om € 12,69 over te maken. Nadat hij op de link heeft geklikt heeft hij zijn creditcardgegevens ingevuld. Achteraf is hem gebleken dat er een bedrag van € 2.152,82 is afgeschreven van zijn creditcardrekening en dat hij is opgelicht. Hij vordert dit bedrag van ICS terug en stelt dat ICS de betaling niet had mogen uitvoeren omdat deze niet tot stand is gekomen volgens de tussen partijen geldende vorm en procedure. De consument moet een betaling met zijn creditcard namelijk eerst goedkeuren in de ICS app voordat deze verwerkt mag worden. Deze goedkeuring heeft hij nimmer gegeven. Toen hij de ICS-app opende met de intentie om goedkeuring te geven voor de overboeking van € 12,69 aan het internetbedrijf, stond in de app enkel de tekst: "geen transactie beschikbaar". Vervolgens ontdekte hij dat de e-mail met de link die hij had ontvangen vals was en dat er een bedrag van € 2.152,82 gereserveerd stond op zijn creditcardrekening. Hij heeft zich direct bij ICS gemeld en verzocht deze betaling ongedaan te maken. ICS heeft dit niet gedaan en overigens ook onvoldoende medewerking verleend zodat de consument ICS aansprakelijk houdt voor het verlies.

2.6 Daarnaast beroept de consument zich ook op de Aflevergarantie uit de Algemene Voorwaarden en meent hij op basis daarvan recht te hebben op terugbetaling van het bedrag.

2.7 De consument heeft verder aangevoerd zeer onaangenaam en onbehulpzaam te woord te zijn gestaan door een medeweker van ICS. De medeweker heeft enkel de creditcard geblokkeerd om verdere schade te voorkomen. ICS had hem de contactgegevens van de begunstigde moeten verstrekken of op zijn minst tijdig contact kunnen opnemen met de betaaldienstverlener waarnaar het bedrag is overgemaakt en een poging kunnen doen om de identiteit van de oplichters te achterhalen. Door verdere medewerking te weigeren heeft ICS de op haar rustende zorgplicht jegens de consument geschonden.

Het verweer van ICS

2.8 ICS heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument en aangevoerd dat zij enkel als betaaldienstverlener heeft opgetreden en de betaalopdracht van de consument heeft uitgevoerd. ICS heeft haar standpunt als volgt toegelicht.

2.9 ICS heeft onderzoek gedaan naar de door de consument betwiste transactie. Zij heeft een uitdraai uit het systeem overgelegd en toegelicht. Daaruit volgt dat de betaling van € 2.152,82 volgens de met de consument overeengekomen procedure is ingegeven en goedgekeurd. De consument heeft in zijn ICS app de betaling goedgekeurd door middel van biometrie. Daarbij is hem het bedrag van € 2.152,82 getoond en de naam van de betaaldienstverlener waarnaar het bedrag is overgemaakt. Het is systeemtechnisch niet mogelijk om goedkeuring te geven zonder dat het bedrag en de naam van de ontvanger zijn getoond in de ICS app. Zo is ook in het geval van de consument eerst het bedrag van € 2.152,82 getoond en de naam van de betaaldienst-verlener, waarna de consument de betaling heeft goedgekeurd.

Er zijn ten tijde van de transactie ook geen onregelmatigheden of technische mankementen geconstateerd. Alle creditcardtransacties zijn in eerste instantie 'gereserveerd'. Een bedrag dat is 'gereserveerd' kan niet worden ingetrokken, ook een gereserveerde betaling is namelijk onherroepelijk. In de tussen partijen geldende Algemene Voorwaarden staat dan ook opgenomen dat na instemming met een betaling deze niet kan worden geannuleerd.

2.10 De Aflevergarantie uit artikel 17 van de Algemene Voorwaarden gaat niet op omdat deze garantie ziet op een niet (tijdig) geleverd product en dit geval is sprake van de afname van een dienst. Ook is de betaling niet rechtstreeks gedaan aan een ICS-acceptant.

2.11 De betaaldienstverlener waar het bedrag naar is overgemaakt is overigens geen malafide partij. Deze had niet de verplichting de betaling te weren dan wel terug te draaien. Het is ook niet aan ICS om de identiteit van de fraudeurs te achterhalen, noch beschikt zij over de middelen daartoe.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of ICS gehouden kan worden om het door de consument gevorderde bedrag van € 2.152,82 te vergoeden. Voor de beoordeling is van belang dat tussen partijen geen discussie bestaat over de afgesproken vorm en procedure bij het ingeven en goedkeuren van een betalingsopdracht door de consument en dat deze procedure als volgt luidt. De consument geeft een betalingsopdracht door de gegevens van zijn creditcard in te voeren en de betalingsopdracht te verzenden. De betalingsopdracht moet vervolgens door de consument worden goedgekeurd in de ICS-app. Tussen partijen is niet ter discussie dat het geven van deze goedkeuring door de consument plaatsvindt via multi-factor authentication, wat inhoudt dat de consument de goedkeuring verleent in de ICS-app door middel van biometrie, zijnde een vingerafdruk of gezichtsherkenning. De commissie schetst hierna het juridische kader dat van belang is voor de beoordeling.

Het juridische kader[1]

3.2 Artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat een betaaldienstverlener (in dit geval ICS) een betalingstransactie slechts uitvoert met instemming van de betaler (in dit geval de consument) en dat die instemming verleend wordt overeenkomstig de met de betaler overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als *niet toegestaan* aangemerkt. Ingevolge artikel 7:528 lid 1 BW betaalt de betaaldienstverlener in geval van een *niet toegestane betalingstransactie* onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug.

[1] De voor deze uitspraak relevante wetgeving staat opgenomen in de bijlage.

In artikel 7:529 lid 1 BW staat een uitzondering op grond waarvan de betaler toch alle verliezen die uit een niet toegestane betalingstransactie voortvloeien moet dragen. Dat geldt als hij zelf frauduleus of opzettelijk heeft gehandeld of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen op grond van art. 7:524 BW niet is nagekomen.

3.3 Op grond van het laatstgenoemde artikel dient de betaler:
(a) het betaalinstrument te gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik daarvan van toepassing zijn, waarbij de betaler in het bijzonder alle redelijke maatregelen moet nemen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen, en
(b) de betaaldienstverlener onverwijld in kennis te stellen van het verlies, de diefstal of het onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

3.4 Indien de betaler ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, is de betaaldienstverlener ingevolge artikel 7:527 lid 1 BW gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen is beïnvloed. Daarbij geldt dat het enkele feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener is geregistreerd, volgens art. 7:527 lid 2 BW niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs vormt dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus, opzettelijk of met grove nalatigheid heeft gehandeld.

Het oordeel van de commissie

3.5 De consument heeft aangevoerd dat hij op een frauduleuze link heeft geklikt en vervolgens zijn creditcardgegevens heeft opgegeven. Hij was in de veronderstelling dat hij € 12,69 zou gaan betalen aan een voor hem bekend bedrijf. Tot de voor een overboeking vereiste goedkeuring van de betaling in de ICS-app is het echter nooit gekomen. ICS had de betaling dus niet mogen verwerken volgens de consument. Hij heeft ter onderbouwing van zijn stelling een scherm-afbeelding ingebracht van de weergave in de ICS-app op het moment dat er geen goed te keuren opdrachten in staan. Verder heeft de consument aangevoerd dat geen enkel geautomatiseerd systeem foutloos is, zo ook het verwerkingssysteem van ICS, en dat zich op dagelijkse basis storingen voordoen. De consument heeft ter onderbouwing van deze stelling verwezen naar de websites www.creditcard.nl en www.allestoringen.nl waarin storingen (van onder andere ICS) worden bijgehouden. Hij heeft aangevoerd dat niet kan worden uitgesloten dat zich ten tijde van de betwiste transactie een storing heeft voorgedaan die ervoor heeft gezorgd dat fraudeurs een bedrag van zijn creditcardrekening hebben kunnen afboeken zonder de vereiste goedkeuring van de consument.

3.6 ICS heeft in dit kader aangevoerd dat de consument wel goedkeuring heeft gegeven voor de betaling conform de tussen partijen geldende procedure. ICS heeft ter onderbouwing van haar stelling een uitdraai uit het systeem ingediend en toegelicht dat de betwiste overboeking is goedgekeurd door middel van biometrie in de ICS-app van de consument. Zowel het bedrag van de betaling als de naam van de ontvanger zijn getoond in de app voorafgaand aan de goedkeuring. ICS heeft in haar rol van betaaldienstverlener de transactie verwerkt.

ICS was niet op de hoogte van enige fraude met betrekking tot de transactie noch was zij op andere gronden gehouden de transactie tegen te houden.

3.7 De commissie oordeelt dat ICS is geslaagd in de op haar rustende bewijslast op grond van artikel 7:527 lid 1 BW. Uit de door ICS overgelegde stukken uit haar systeem volgt dat de betaling van € 2.152,82 aan de desbetreffende ontvanger is goedgekeurd door middel van biometrie in de ICS-app van de consument. En ook dat voorafgaand aan de goedkeuring zowel het bedrag van € 2.152,82, als de naam van de ontvangende betaaldienstverlener is getoond. Tegenover de aldus onderbouwde betwisting door de bank heeft de consument onvoldoende ingebracht om zijn stellingen te volgen. Zo is de door de consument ingebrachte schermafbeelding (zie overweging 3.5) niet voorzien van een datum en kan deze niet gekoppeld worden aan de betwiste transactie van 1 december 2023. Ook heeft de consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat zich ten tijde van de betwiste transactie een storing heeft voorgedaan in het systeem van ICS.

3.8 De consument komt ook geen vergoeding toe op grond van de aflevergarantie van artikel 17 van de Algemene Voorwaarden. Deze ziet op de situatie dat een met de creditcard betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake. Voor zover er al sprake zou zijn van een afname door de consument, zou het gaat om het afnemen van een dienst en daar ziet de aflevergarantie uit de Algemene Voorwaarden evenwel niet op.

3.9 Verder heeft de consument gesteld dat ICS de betaling had moeten tegenhouden. De commissie overweegt daarbij het volgende. De zorgplicht van ICS als betaaldienstverlener verplicht haar ertoe rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument als rekeninghouder.[2] Dat betekent in de eerste plaats dat ICS als betaaldienstverlener verplicht is de opgegeven betaalopdrachten van de consument uit te voeren en dit proces voor de consument zoveel mogelijk te optimaliseren.[3] Volgens vaste rechtspraak van Kifid roept die plicht geen algemene transactiemonitoringsplicht in het leven.[4] Dit betekent dat op ICS geen verplichting rust de transacties van haar klanten te monitoren op misbruik. Van de bank mag wel worden verwacht dat zij zich redelijkerwijs inspant om fraude en misbruik van het betalingsverkeer te voorkomen. Dit zou namelijk het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is kunnen schaden. Een dergelijke verplichting kan echter pas worden aangenomen als voor de bank gegronde redenen aanwezig zijn om te twijfelen aan de betaalopdracht. Bepalend daarbij is datgene waar de bank zich daadwerkelijk van bewust was.

---

[2] Zie Rechtbank Amsterdam 18 november 2015, ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en artikel 4:24a Wft.

[3] Zie GC Kifid nr. 2019-531.

[4] Zie onder meer GC Kifid nrs. 2021-0306 en 2021-761B.

Als de bank op de hoogte was van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar, dan mag van haar worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat.[5] Dat hieraan zou zijn voldaan volgt echter niet uit het dossier.

3.10 De consument heeft ook gesteld dat ICS de betaling had moeten terugdraaien of tegenhouden omdat slechts sprake was van een 'reservering' op de creditcardrekening op het moment dat hij de oplichting meldde bij ICS. De commissie volgt de consument hierin niet. De consument kon de betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het moment dat de betaalopdracht was ontvangen door ICS (zie artikel 7:534 lid 1 en 7:532 lid 1 BW en ook artikel 10.2 van de Algemene Voorwaarden). Dit is niet anders bij een reservering op een creditcardrekening. De commissie beslist hiermee in lijn met eerdere uitspraken.[6]

3.11 De consument heeft tot slot gesteld dat ICS niet adequaat heeft gehandeld door geen poging te doen om contact op te nemen met de ontvangende betaaldienstverlener en de identiteit van de oplichters te achterhalen. ICS heeft aangegeven dat de betaaldienstverlener waar het bedrag naar is overgeboekt geenszins verplicht was om de betaling te weren dan wel terug te draaien en dat ICS daarom niet kon worden geacht de betaaldienstverlener te waarschuwen, noch kan ICS de identiteit van de fraudeurs achterhalen. De commissie volgt ICS in dit standpunt.

3.12 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering dient te 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 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

---

[5] Zie Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399, te vinden op www.rechtspraak.nl.
[6] Zie ook de uitspraken van de Geschillencommissie van Kifid met de nummers: 2024-0177, 2023-0605 2021-0265 en 2019-308.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:522
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 betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure. Bij gebreke van een dergelijke instemming wordt een betalingstransactie als niet toegestaan aangemerkt.
3. De instemming kan te allen tijde, doch uiterlijk op het tijdstip van het onherroepelijk worden, krachtens artikel 534 van de betaalopdracht door de betaler worden ingetrokken. Hetzelfde geldt voor een instemming met de uitvoering van een betaalopdracht betreffende een reeks betalingstransacties, die kan worden ingetrokken met als gevolg dat iedere toekomstige betalingstransactie als niet-toegestaan wordt aangemerkt.

Artikel 7:527
(...)
2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 7:532
1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.
(...)

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 bepaald in dit artikel.