Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0998

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	13 november 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 de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransactie. De consument is slachtoffer geworden van fraude. Er is een betaling verricht ten laste van zijn creditcard waar hij niet mee heeft ingestemd. Hij stelt dat hij geen beveiligingscodes heeft gedeeld met een derde en dat ICS hem onvoldoende heeft beschermd tegen fraude. ICS heeft aangetoond dat de betaling op de juiste wijze is verricht via de ICS-app. Omdat de consument niet heeft verklaard hoe een derde aan zijn beveiligingscodes is gekomen, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de consument de veiligheidsvoorschriften met grove nalatigheid niet is nagekomen. De vordering wordt afgewezen. Voor zover de consument klaagt over het niet traceren van de fraudeurs en het beveiligingssysteem van ICS, is de klacht niet behandelbaar.

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 bij ICS. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card Voorwaarden Banken (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

2.2 Op 30 maart 2024 ontving de consument een sms-bericht met de mededeling dat zijn U.P.S. pakket bij de douane wacht, met een link om de verzendkosten van het pakket te betalen. De consument heeft op de link gedrukt en een aantal gegevens ingevuld. Nadat hij argwaan kreeg, heeft hij alles weggedrukt.

2.3 Kort daarna heeft ICS de consument een e-mail en een sms-bericht gestuurd met verificatiecodes. Een derde heeft met gebruikmaking van deze codes de ICS-app geïnstalleerd. Vervolgens is een betaling gedaan van € 3.799,99 ten laste van de creditcard van de consument. De betaling is goedgekeurd via de ICS-app.

2.4 Op 10 april 2024 is de consument op de hoogte geraakt van de betaling doordat hij een betalingsherinnering van zijn bank ontving. Naar aanleiding daarvan heeft hij contact opgenomen met ICS. ICS heeft de rekening en de ICS-app van de consument geblokkeerd.

2.5 Per e-mail van 11 mei 2024 heeft ICS de consument bericht dat zij de betaling niet zal vergoeden en dat de betaling voor zijn rekening komt.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat ICS de betaling aan hem moet vergoeden. Hij voert daartoe het volgende aan.

- ICS heeft hem er ten onrechte van beschuldigd dat hij zijn codes heeft ingevuld op de website waar de link uit het sms-bericht hem naartoe leidde. Hij weet 100% zeker dat hij geen creditcardgegevens en verificatiecodes heeft ingevuld. Dat ICS de betaling om deze reden niet vergoedt is dus onterecht.

- ICS heeft haar zorgplicht geschonden door hem onvoldoende te beschermen tegen fraude. ICS heeft geen enkele actie ondernomen, terwijl zij had kunnen zien dat de ICS-app in het buitenland werd geïnstalleerd. Ook heeft zij niets gedaan met zijn fraude-melding. ICS had de betaling moeten bevriezen en contact moeten opnemen met het bedrijf, zeker omdat zij al bekend was met dit type fraude. Het ging bovendien om een betaling die niet past in zijn uitgavenpatroon. Verder wijst de consument erop dat ICS alleen in de e-mail met verificatiecode waarschuwt dat hij contact moet opnemen als hij de code niet zelf heeft aangevraagd. In het sms-bericht met verificatiecode staat dat niet. De e-mail zag hij pas weken later. ICS heeft hem er ook niet op gewezen dat hij aangifte had moeten doen.

2.7 De consument vordert dat ICS hem een schadevergoeding van € 3.800,- betaalt, vermeerderd met de wettelijke rente, dat ICS haar beveiligingssystemen verbetert en dat ICS de fraudeurs traceert.

Het verweer

2.8 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht ingaat, dient zij te beoordelen of de klacht behandelbaar is. In vraag 1 onder 1 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 is opgenomen:

> *"Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:*
>
> *a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. (...).*
>
> *b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levens-verzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
>
> *c. c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten."*

3.2 Voor zover de consument klaagt over de betwiste betalingstransactie is de klacht behandelbaar. Dit klachtonderdeel ziet op de uitvoering van een betaaldienst.

3.3 Voor zover de klacht van de consument ziet op het beveiligingssysteem van ICS en het gegeven dat ICS de fraudeurs niet heeft getraceerd is de klacht niet behandelbaar. Deze klachtonderdelen zien niet op de uitvoering van een betalingsdienst of een andere financiële dienst.

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of ICS € 3.800,- aan de consument moet vergoeden.

Niet-toegestane betalingstransactie

3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat sprake is van een niet-toegestane betalingstransactie.

Op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is het uitgangspunt dat ICS in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetaalt. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft ICS de niet-toegestane betalings-transacties 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. Volgens artikel 7:524 lid 1 onder a BW moet de consument de creditcard gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn. In artikel 5 van de algemene voorwaarden zijn bepalingen opgenomen die betrekking hebben op de veiligheid van de creditcard. Daarin is onder meer opgenomen dat de consument zijn pincode en andere beveiligingscodes geheim moet houden.

3.6 De commissie moet beoordelen of de consument – in juridische zin – grof nalatig heeft gehandeld met betrekking tot het naleven van deze veiligheidsvoorschriften. Hoewel het aan ICS is om te bewijzen dat de consument grof nalatig heeft gehandeld, rust op de consument een verzwaarde stelplicht.[1] Dat betekent dat de consument ten minste enig inzicht moet geven in de wijze waarop de fraudeur de beschikking heeft gekregen over de beveiligingscodes en andere gegevens van de consument waarmee hij de ICS-app heeft kunnen installen en de betaling heeft kunnen verrichten. Een andere regel zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.

3.7 De consument heeft verklaard dat hij op een link heeft geklikt en vervolgens gegevens heeft ingevuld, maar dat hij zeker weet dat hij geen creditcardgegevens en verificatiecodes heeft ingevuld.

3.8 Daar staat tegenover dat ICS aan de hand van een afschrift uit haar administratie heeft aangetoond dat de betaling is verricht via de ICS-app met gebruikmaking van de pincode die bij het installeren van de app is ingesteld. Verder heeft ICS toegelicht dat er maar één manier is om de ICS-app te installeren. Na het downloaden van de app moeten de laatste vier cijfers van het nummer op de creditcard, de vervaldatum van de creditcard, de postcode en het huisnummer van de consument worden ingevoerd. Daarna wordt er een e-mail verstuurd met een verificatiecode aan het geregistreerde e-mailadres. Als die code binnen 10 minuten wordt ingevuld, wordt ook via een sms-bericht een verificatiecode verstuurd aan het geregistreerde telefoonnummer. Als ook die tweede code wordt ingevoerd, wordt de app geactiveerd, aldus ICS.

3.9 Voor de commissie staat vast dat iemand erin is geslaagd aan de hand van de beveiligings-codes en adresgegevens van de consument de ICS-app te installeren en dat vervolgens een betaling is verricht via de app.

[1] Geschillencommissie Kifid, nrs. 2019-308, 2024-0124 en 2024-0506.

Omdat de verklaring van de consument geen enkel inzicht geeft in de wijze waarop dat heeft kunnen gebeuren, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de consument kennelijk onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht bij het naleven van de veiligheidsvoorschriften, waardoor een derde de beschikking heeft kunnen krijgen over zijn adresgegevens en beveiligingscodes. Naar het oordeel van de commissie heeft de consument daarom grof nalatig gehandeld in de zin van artikel 7:529 lid 1 BW. ICS is daarom niet verplicht de schade te vergoeden.

Heeft ICS haar zorgplicht geschonden?

3.10 De consument heeft verder gesteld dat ICS haar zorgplicht heeft geschonden door hem onvoldoende te beschermen tegen fraude en door onvoldoende maatregelen te nemen nadat de fraude heeft plaatsgevonden.

3.11 De commissie overweegt dat ICS alleen is opgetreden als betaaldienstverlener. De zorgplicht van een betaaldienstverlener is in beginsel beperkt tot het optimaliseren van het betalingsverkeer. Als betaaldienstverlener is ICS verplicht gehoor te geven aan een gegeven betaalopdracht als die opdracht aan de daaraan gestelde voorwaarden voldoet (artikel 7:533 lid 4 BW). De op ICS rustende zorgplicht strekt niet zo ver dat zij gehouden is om in het algemeen betalingstransacties te monitoren of onderzoek moet doen naar de partij waarvoor de betaling bestemd is. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat als zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer en het daaraan verbonden gevaar. Van belang is datgene waarvan ICS zich daadwerkelijk bewust was.[2]

3.12 Voor ICS was enkel duidelijk dat de ICS-app op de juiste wijze was geïnstalleerd en dat vervolgens via die app op de voorgeschreven wijze een betaling werd verricht. Er was voor ICS geen aanleiding om te vermoeden dat het niet de consument was die deze handelingen verrichtte. ICS was dan ook gehouden om de betaling uit te voeren. Van een zorgplichtschending is in dit verband geen sprake.

3.13 De overige stellingen van de consument kunnen niet tot een ander oordeel leiden. Hoewel in het sms-bericht geen waarschuwing was opgenomen, was in de e-mail wel een waarschuwing opgenomen. De consument heeft beide berichten ontvangen, waarvan eerst de e-mail. Dat hij deze e-mail niet zou hebben gelezen komt voor zijn eigen risico. Ook de stelling van de consument dat ICS hem had moeten instrueren om aangifte te doen kan hem niet baten. Het doen van aangifte is de eigen verantwoordelijkheid van de consument. Bovendien is in artikel 6.1 van de algemene voorwaarden opgenomen dat de consument aangifte moet doen bij misbruik van zijn creditcard.

[2] Hoge Raad 27 november 2015, ECLI:NL:HR:2015:3399.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht zijn de artikelen 5 en 6 van de algemene voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

3.15 Gelet op de voorgaande overwegingen is de commissie van oordeel dat ICS niet verplicht is om de consument een schadevergoeding te betalen. De vordering tot vergoeding van een bedrag van € 3.800,- wordt afgewezen. De overige klachtonderdelen zijn niet behandelbaar.

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 de algemene voorwaarden en wet- en regelgeving

Algemene Card Voorwaarden Banken

Artikel 5. Pincode en geheimhouding

5.1. Uw Card heeft een pincode. Deze pincode heeft u zelf gekozen of is automatisch aan u toegekend. De pincode is net zoals uw Card persoonlijk en mag alleen door u worden gebruikt. Wij kunnen instructies geven over het kiezen van de pincode. Deze moet u opvolgen.

5.2. U mag het document waarmee de pincode aan u wordt toegestuurd niet bewaren. U mag de pincode niet noteren op uw Card of op een document dat u bij uw Card bewaart. Als u al een aantekening maakt van de pincode, dan moet u dit zo doen dat de pincode niet voor anderen herkenbaar is of dat duidelijk is waar de pincode voor is.

5.3. U moet de pincode geheimhouden voor iedereen, ook voor familieleden, huisgenoten en onze medewerkers. U moet ervoor zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer u de pincode intoetst.

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.

Artikel 6. Verlies, diefstal en misbruik

6.1. Verlies, diefstal of (een vermoeden van) misbruik van uw Card, de pincode en/of overige persoonlijke beveiligingscodes of Biometrie moet u telefonisch aan ons melden. U moet dit zo snel mogelijk doen nadat u dit heeft ontdekt of had kunnen ontdekken, bijvoorbeeld door controle van het rekeningoverzicht, het overzicht in de ICS App of Mijn ICS. U moet de melding meteen daarna schriftelijk aan ons bevestigen en u moet aangifte doen bij de politie.

6.2. Als u uw verplichtingen uit de artikelen 4., 5. en 6.1. bent nagekomen, draagt u geen risico voor het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card. Als u deze verplichtingen niet bent nagekomen, als blijkt dat u gefraudeerd heeft of als er sprake is van opzet of grove nalatigheid van uw kant, komt het gebruik dat van uw Card gemaakt is na verlies, diefstal of bij misbruik van uw Card volledig voor uw rekening.

Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 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 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.

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 524

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. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.

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.

3 De voorwaarden bedoeld in het eerste lid, onderdeel a, zijn objectief, niet discriminerend en evenredig.

Artikel 528

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 529

1 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.

Artikel 533

1 Indien de betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.

2 De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.

3 In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.

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.

5 Een betaalopdracht waarvan de uitvoering is geweigerd, wordt geacht niet ontvangen te zijn voor de toepassing van de artikelen 537, 543, 544 en 545.