Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0960
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 mei 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 10 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Boilerroom fraude. Nadat de consument met zijn creditcard € 5.000,- heeft geïnvesteerd in een buitenlandse maatschappij welke zich voordeed als online broker, heeft hij ontdekt door fraudeurs te zijn opgelicht. De vordering van de consument om ICS zijn vanwege die oplichting ontstane verlies te laten vergoeden wordt, in lijn met de in soortgelijke kwesties gedane uitspraken van de commissie, 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 om: 1) het klachtformulier van de consument en 2) het verweerschrift van ICS. De consument heeft desgevraagd niet gereageerd op het verweerschrift van ICS.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument houdt een creditcard aan bij ICS. Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene Card-voorwaarden van ICS (hierna: voorwaarden) van toepassing. De relevante artikelen zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen. Voor zover nodig zal hiernaar worden verwezen.

2.2 De consument heeft van oktober tot en met december 2019 verschillende betalingen gedaan aan een buitenlands bedrijf met de naam [naam bedrijf 1] (hierna het bedrijf) met de intentie om te beleggen. De consument ging er vanuit dat het bedrijf als online broker met zijn inleg voor hem zou handelen. Dit bleek niet het geval te zijn.

De consument is door het bedrijf opgelicht. Hieronder volgt een overzicht van de betalingen die de consument aan het bedrijf heeft gedaan:

Datum	Bedrag (EUR)
14 oktober 2019	250
5 november 2019	500
21 november 2019	500
25 november 2019	1.250
15 december 2019	2.500
Totaal	5.000

2.3 De consument heeft ICS verzocht om hem het bedrag van € 5.000,- te vergoeden. ICS heeft dit verzoek afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid en de consument heeft een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument beklaagt zich erover dat ICS zijn verzoek tot betwisting van de betalingen aan het bedrijf heeft afgewezen. De consument heeft de betalingen verricht omdat het bedrijf daarmee zou handelen op financiële markten. Zij presenteerde zich als een online broker. De bedragen zijn door het bedrijf doorgesluisd naar een bedrijf met de naam [naam bedrijf 2]. Deze naam staat als begunstigde op het transactieoverzicht van zijn creditcard. Het bedrijf heeft echter geen toegang tot of een vergunning voor handelen op financiële markten. De consument is door het bedrijf opgelicht.

2.5 ICS had de consument moeten beschermen tegen het bedrijf en had de betalingen moeten tegenhouden, dan wel een betwistingsprocedure moeten beginnen uit hoofde van artikel 13.1 van de Visa Rules. De betalingen zijn niet verricht aan een investeringsaccount en/of platform; de overeengekomen diensten zijn nimmer door het bedrijf verleend; het bedrijf heeft niet de vereiste vergunningen om financiële diensten in Nederland te verrichten en de termijn voor het indienen van een betwisting bij ICS was niet verlopen.

2.6 ICS heeft niet aan de op haar rustende verplichtingen jegens de consument voldaan op grond waarvan zij gehouden is zijn schade te vergoeden. De consument vordert dat ICS zijn schade van € 5.000,- vergoedt, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 15 december 2019.

Het verweer

2.7 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 De commissie heeft te beoordelen of ICS verantwoordelijk kan worden gehouden voor de schade van de consument, en in verband daarmee het overgeboekte bedrag dient terug te betalen. Hoewel de commissie betreurt dat de consument het slachtoffer is geworden van fraude, komt zij tot de conclusie dat ICS niet gehouden is het overgeboekte bedrag terug te betalen aan de consument. De commissie ziet in deze klacht geen aanleiding om volgens andere uitgangspunten te oordelen dan in eerder gedane uitspraken in vergelijkbare klachten. Zie onder meer de uitspraken van de Geschillencommissie met de nummers 2019-531; 2019-771; 2019- 759 en 2020-714. Zij licht dit hieronder verder toe.

3.2 Indien een consument een onbekende, te hoge of onterechte transactie op zijn rekening-overzicht opmerkt, kan hij deze transactie betwisten. De mogelijkheid en de voorwaarden die hieraan gesteld worden, zijn opgenomen in artikel 16 van de op de overeenkomst van toepassing zijnde voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak). Dit artikel vermeldt nadrukkelijk dat een betaling niet kan worden betwist "*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*". Daarmee wordt een onderscheid gemaakt tussen het ten onrechte in rekening brengen van een bedrag op de creditcard (of de hoogte van dat bedrag) enerzijds en anderzijds een dispuut tussen de consument en (in dit geval) het bedrijf.

3.3 Met ICS is de commissie van oordeel dat het recht op terugbetaling niet van toepassing is op een situatie als onderhavige. De consument heeft toestemming gegeven voor de transactie en de gelden overgeboekt. Van een onbekende, te hoge of onterechte transactie aan het bedrijf is daarom geen sprake. Dat het bedrijf zich anders heeft voorgedaan en de consument heeft misleid is een kwestie tussen de consument en het bedrijf. ICS is in die verhouding geen partij.

3.4 Ten tijde van de onderhavige betalingstransacties had ICS geen kennis van omstandigheden die een risico voor de consument meebrachten. Zij was er niet van op de hoogte dat de gelden werden overgemaakt naar rekeningnummers van een zonder vergunning handelende beleggingsmaatschappij. Dat had ICS ook niet hoeven te zijn, omdat zij niet verplicht is de persoon of maatschappij achter het rekeningnummer te controleren.[1] De commissie oordeelt dat van ICS kan worden verwacht dat zij tot onderzoek overgaat indien zij op de hoogte is van ongebruikelijk betalingsverkeer, hetgeen kan wijzen op beleggingsactiviteiten, alsmede het daaraan verbonden gevaar.

[1] Vergelijk Rechtbank Amsterdam ECLI:NL:RBAMS:2015:9493 en Rechtbank Amsterdam ECLI:RBAMS:2018:4656.

In het onderhavige geval zijn naar het oordeel van de commissie echter geen feiten komen vast te staan waaruit blijkt dat ICS een verwijt kan worden gemaakt voor het uitvoeren van de betalingstransacties zonder nader onderzoek te doen.

3.5 De consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering ook een beroep gedaan op artikel 13.1 van de door Visa uitgegeven *Visa Core Rules and Visa product and Service Rules* (hierna: Visa Rules). Daarin staat:

'Dispute Reasons
The Cardholder participated in the Transaction but the Cardholder or an authorized person did not receive the merchandise or services because the Merchant or Load Partner was unwilling or unable to provide the merchandise or services.'

3.6 ICS heeft toegelicht dat dit document geldt in de rechtsverhouding tussen ICS en Visa. In de Visa Rules staat in artikel 1.1.1.6 hierover het volgende opgenomen:

'Use of the Visa Rules
(…) The Visa Rules govern the relationship between Visa en its Members and their agents. The Visa Rules do not constitute a contract, promise, or representation or confer any rights, privileges, or cliams of any kind als to any third parties.'

De consument kan, nu geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, zich jegens ICS daarom niet beroepen op de in dat document opgenomen bepalingen over het terugvorderen van bedragen. Ook op deze grond komt de vordering van de consument niet voor toewijzing in aanmerking.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk 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. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlagen - Relevante bepalingen uit de Algemene Card-voorwaarden VISA

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. Bij sommige betaalautomaten (zoals tol- of parkeerautomaten) stemt u in met de betaling door alleen uw Card in de automaat te stoppen, dus zonder dat u daarbij de pincode intoetst of uw handtekening zet. Bij een online aankoop, een telefonische aankoop of een aankoop die daarmee vergelijkbaar is, stemt u in met de betaling door het doorgeven van de gegevens van uw Card en het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een wachtwoord en SNS Code of een e-Code.

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.

[…]

10.5. Als u betaalt met uw Card, betalen wij het betreffende bedrag voor u aan de betreffende Acceptant.

***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. Dit moet zo snel mogelijk nadat u het rekeningoverzicht heeft ontvangen. De betwisting moet u schriftelijk doen en moet toegelicht worden. 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. U kunt een betaling en/of geldopname ook niet betwisten met als reden dat uw Card gestolen of verloren is of als er misbruik is gemaakt van uw Card. Hiervoor gelden de bepalingen van artikel 6.

[…]

16.6. Na 13 maanden kunt u een bedrag niet meer betwisten. Wij mogen na deze termijn nog wel (reken) fouten herstellen.

Artikel 22 Overige bepalingen

[…]

22.7. Op de Overeenkomst is het Nederlandse recht van toepassing.