Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-840
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 23 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft geld overgeboekt aan [naam bedrijf]. Vervolgens heeft hij een beroep gedaan op de Chargeback Guide van zijn creditcard. Dat beroep gaat naar het oordeel van de Commissie niet op. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Via zijn creditcard van de Bank heeft Consument de volgende transacties verricht aan [naam bedrijf], dat zich presenteerde als online Forex broker:

Date	Amount
15-Feb-2019	€256.07
27-Feb-2019	€2,043.02
1-Mar-2019	€2,768.15
Total	**€5,067.24**

2.2 Op de creditcardrelatie zijn algemene voorwaarden van toepassing. Voor zover hier relevant, is daarin het volgende bepaald:

*"**Artikel 4. Uw algemene verplichtingen***
4.1. Uw Card is persoonlijk. U bent verantwoordelijk voor het gebruik van uw Card en u moet uw Card zorgvuldig en op een veilige plek bewaren.
4.2. Als u uw Card gebruikt moet u altijd controleren of u uw eigen Card terugkrijgt. U moet minimaal één keer per dag controleren of uw Card nog in uw bezit is.
4.3. Wij kunnen aanwijzingen geven over het veilig gebruik van uw Card voor het doen van online aankopen, over de geheimhouding van de pincode of andere persoonlijke beveiligingscodes. Deze aanwijzingen moet u opvolgen.
4.4. U moet wijzigingen in uw naam- en adresgegevens direct aan ABN AMRO doorgeven. ABN AMRO geeft dit door aan ICS.
4.5. U moet wijzigingen in uw e-mailadres en alle andere wijzigingen die belangrijk zijn voor de Overeenkomst direct aan ICS doorgeven.

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.
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 wachtwoord of een e-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 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 of Creditcard Online. 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.

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.

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. [...]

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

Artikel 14. Rekeningoverzicht [...]

14.4. U moet het rekeningoverzicht dat u ontvangt of dat in Creditcard Online is geplaatst, meteen controleren. U moet het rekeningoverzicht in ieder geval binnen 30 dagen na de datum van het rekeningoverzicht controleren.

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. [...]

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

2.3 Mastercard heeft in haar *Chargeback Guide*, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

Chargeback

The tables in this section detail the conditions under which a Cardholder Dispute chargeback may be processed.

Goods or Services Were Either Not as Described or Defective

Chargeback Condition. The cardholder contacted the issuer claiming all of the following:

- The cardholder engaged in the transaction
- The cardholder contacted the merchant, or attempted to contact the merchant, to resolve the dispute

  Merchant contact is optional when the cardholder is a corporate entity with a contractual relationship with the merchant and the transaction is for an amount in excess of what is specified in the contract. In such event the chargeback may be only for the amount of the excessive charge.
- The merchant refused to adjust the price, repair or replace the goods or other things of value, or issue a credit
- For disputes involving goods: The cardholder returned the goods or informed the merchant the goods were available for pickup

And one of the following:

- When delivered from the merchant, the goods arrived broken or could not be used for the intended purpose.
- Goods and services did not conform to their description. Examples include, but are not limited to:
  - The cardholder claims that the quality or workmanship of the product is not as described.
  - The cardholder claims that the specified color, size, or quantity is not as described.
- The merchant did not honor the terms and conditions of the contract with the cardholder including, but not limited to, 100 percent money back guarantee, written promises, or return policy.

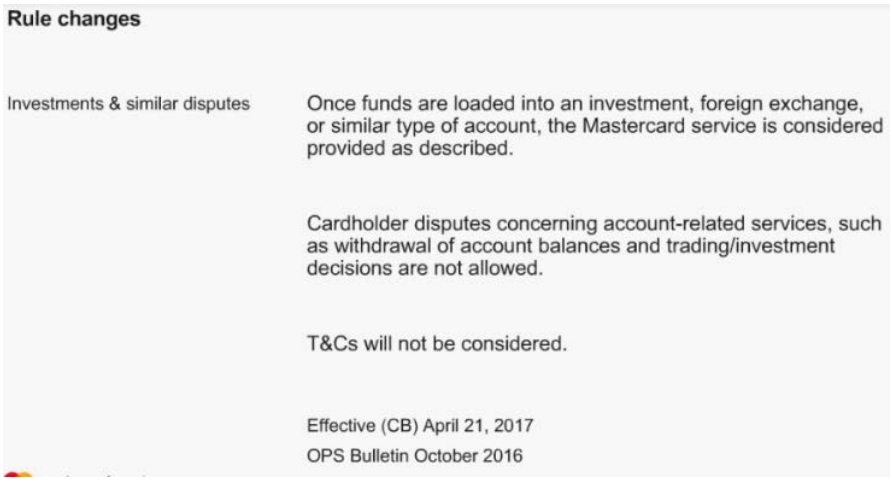
Time Frame. One of the following:

- 120 days from when the services ceased with a maximum of 540 calendar days from the transaction settlement date for issues of interruption of ongoing services
- Between 15 and 120 calendar dates from the transaction settlement date
- Between 15 and 120 calendar dates from the delivery/cancellation date of the goods or services.

Message Reason Code. One of the following:

- 4853 (Cardholder Dispute) for Dual Message System transactions
- 53 (Cardholder Dispute—Defective/Not as Described) for Debit Mastercard transactions processed on the Single Message System

2.4 Voorts heeft Consument de volgende passage uit het Mastercard bulletin aangehaald:



Rule changes

Investments & similar disputes	Once funds are loaded into an investment, foreign exchange, or similar type of account, the Mastercard service is considered provided as described. Cardholder disputes concerning account-related services, such as withdrawal of account balances and trading/investment decisions are not allowed. T&Cs will not be considered. Effective (CB) April 21, 2017 OPS Bulletin October 2016

2.5 Consument heeft op 4 juli 2019 [naam bedrijf] als volgt bericht:

"I am writing to request the immediate cancellation of all activity that occurred in my account, the cancellation of all further services, and a full and immediate refund of all funds you have received from me to date based on the following:

Misrepresentation: You claim to offer on the website [naam bedrijf][website bedrijf] the ability to trade in Regulated Financial Products. This is a misrepresentation in that the Company is not a brokerage or Intermediary and as such can not solicit business to trade in Regulated Financial Products.

Neither, the Company, [naam bedrijf] [website bedrijf] nor the owner-operator, Next Trade LTD, are registered/licensed as brokers/financial service providers of a regulated financial product in the Netherlands (where I reside). As such, neither the Company nor the owner/operator are authorized or able to provide brokerage services, investment management services, or financial services or to solicit business to trade in Regulated Financial Products.

As such, you are requested to cancel all activity that occurred under the false pretenses, misrepresentation and unauthorized activity as noted above. Furthermore, you are requested to refund all "deposits"/transactions to their originating source and cease all further provision of services. Your response is required within 3 business days confirming the cancellations and refunds as noted. Following this date, I will take further action as necessary to recover the funds stolen via the website [naam bedrijf] [website bedrijf]."

2.6 Consument heeft voorts waarschuwingen overgelegd van de Duitse toezichthouder BaFin over [naam bedrijf] van 23 april 2019.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 5.068,- schadevergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat hij vanwege een beroep op de Chargeback Guide, waaruit in overweging 2.3 geciteerd is, gecompenseerd zou moeten worden. Immers zijn hem niet de goederen en diensten geleverd die beloofd zijn. De bedragen die hij met zijn creditcard heeft overgemaakt zijn nooit in een handelsomgeving terechtgekomen. De digitale omgeving van [naam bedrijf] bleek niet meer te zijn dan een computer-simulatie, waarbij het leek alsof er gehandeld kon worden, maar de gestorte bedragen in feite al waren gestolen. Om aan te tonen dat geen sprake is geweest van een over-boeking naar een beleggingsaccount en dus geen sprake is van een geleverde dienst als begrepen in de gewijzigde regel opgenomen in overweging 2.4 heeft Consument de waarschuwing van BaFin meegezonden.

Consument heeft gesteld dat hij aan alle eisen voor een Chargeback heeft voldaan en vordert om die reden dat de Bank hem zijn schade vergoedt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat zij conform haar vaste lijn in dergelijke zaken tot een afwijzing van de vordering komt. Daarbij is richtinggevend de uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-531.

4.2 Voor wat betreft het beroep van Consument op de door Mastercard opgestelde *Chargeback Guide* geldt hem hier op geen beroep toekomt. Dit document geldt in de rechtsverhouding tussen de Bank en Mastercard. Omdat geen sprake van een beding ten behoeve van een derde, komt Consument geen beroep toe op de in dat document opgenomen bepalingen over het terugvorderen van bedragen.

Zie Geschillencommissie Kifid, nr 2019-531, overweging 4.11 en 2019-714, overweging 4.2.

4.3 Ten overvloede merkt de Commissie in dat verband op dat door Consument niet is onderbouwd dat zijn account bij [naam bedrijf] louter een computersimulatie betrof en dat hij daarop niet heeft kunnen handelen in (afgeleide) financiële producten. Dat Consument via deze zeer risicovolle handel zijn inleg is kwijtgeraakt, leidt niet tot de conclusie dat hij niet heeft kunnen handelen via deze website. De Commissie merkt op dat de overboeking van de gelden in dat geval kwalificeren als een dienst die is geleverd als omschreven, als bedoeld in overweging 2.4.

4.4 De Bank heeft een beroep gedaan op artikel 16 van de in overweging 2.2 aangehaalde algemene voorwaarden. Daarin staat 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 Consument en (in dit geval) [naam bedrijf]. De bedragen die Consument hier ter discussie stelt, zijn met zijn instemming overgeboekt naar [naam bedrijf]. Daarna bleek dat het door hem ingelegde bedrag (de onderhavige transacties) niet kon worden aangewend voor beleggingsdoeleinden. [naam bedrijf] is niet nagekomen hetgeen zij met Consument is overeengekomen, te weten het creëren van een beleggingsomgeving waarin Consument de ingelegde gelden op de door hem gewenste wijze zou kunnen beleggen en opnemen. Het gaat derhalve om een dispuut tussen Consument en [naam bedrijf]. Artikel 16 van de voorwaarden biedt geen basis voor een eventuele teruggave van de bewuste transacties.

4.5 De Commissie concludeert dat de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. 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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak.
U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.