Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0479
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 16 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 8 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Creditcard. ICS heeft vanwege vermoedens van fraude de creditcard van de consument tijdelijk geblokkeerd en een online winkel de opdracht gegeven de levering van een computer aan de consument tijdelijk op te schorten. De online winkel heeft de aankoop van de consument vervolgens geannuleerd en de computer opnieuw verkocht. De consument vordert schadevergoeding van ICS nu de door haar bestelde computer met vertraging geleverd is. De commissie is van oordeel dat ICS gehandeld heeft zoals van haar verwacht mag worden en daarom niet aansprakelijk is voor de schade die de consument stelt geleden te hebben.

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; 2) de e-mail van 2 januari 2022 van de consument aan ICS; 3) het verweerschrift van ICS; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van ICS.

1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. C.C.A. Sonneveld.

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 Visa Card (hierna: de creditcard) aan bij ICS met een kredietfaciliteit van € 1.500,-.
Op de overeenkomst tussen de consument en ICS zijn de Algemene Card Voorwaarden Banken (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage.

2.2 Op 30 september 2021 heeft de consument saldo bijgestort op haar creditcard nu zij een computer wilde aanschaffen waarvan de aankoopprijs de kredietfaciliteit van haar creditcard oversteeg.

2.3 Op 3 oktober 2021 heeft de consument de app van ICS op haar telefoon geïnstalleerd zodat zij de betaling van de computer kon verrichten. Door ICS werden in dat kader verificatiecodes verzonden per sms en per e-mail. De sms-codes werden door de consument ontvangen, de codes die per e-mail werden verzonden niet. Na enkele pogingen heeft de consument de installatie van de app gestaakt.

2.4 Op 4 oktober 2021 heeft de consument contact opgenomen met ICS. Op advies van ICS heeft de consument vervolgens een alternatief e-mailadres gebruikt voor toezending van de verificatiecodes. De verificatiecodes werden nu wel door de consument ontvangen waarna ze de aankoop van de computer heeft verricht. De levering van de computer zou op 5 oktober 2021 moeten plaatsvinden.

2.5 Op 5 oktober 2021 heeft de consument een e-mail ontvangen van ICS waarin haar werd medegedeeld dat haar toegang tot de website en haar creditcard tijdelijk beperkt is in verband met een vermoeden van fraude. De consument is dezelfde dag telefonisch door de fraudehelpdesk geïnformeerd dat deze vermoedens van fraude ontstaan zijn door de mislukte pogingen van de consument om op 3 oktober 2021 de ICS app te activeren, het kort voor de aankoop van de computer wijzigen van het e-mailadres, de ongewoon prijzige aankoop en het feit dat de aangekochte computer erg gewild is door fraudeurs. Na een toelichting van de consument heeft ICS de blokkering van de creditcard op 5 oktober 2021 opgeheven.

2.6 De consument heeft de computer niet ontvangen op 5 oktober 2021. Kort daarna is zij door de online winkel geïnformeerd dat zij op 4 oktober 2021 de opdracht van ICS heeft ontvangen om de aankoop te annuleren.

De geretourneerde computer is inmiddels aan iemand anders verkocht en niet meer direct leverbaar door de online winkel. De consument heeft vervolgens een nieuwe bestelling geplaatst bij de online winkel waarna zij de bestelde computer op 22 oktober 2021 alsnog heeft ontvangen.

De klacht en vordering

2.7 De consument vordert dat ICS wordt veroordeeld tot een reële compensatie van de door de consument geleden materiële en immateriële schade.
Niet alleen heeft zij extra kosten moeten maken zoals de aanschaf van een bluetooth toetsenbord en extra belminuten, ook heeft zij schade geleden door psychisch leed en gederfde levensvreugde. De totale schade wordt door de consument begroot op € 435,-, rekening houdend met de reeds door haar van ICS ontvangen compensatie.
Daarnaast vordert de consument vernietiging van artikel 2.3 (f) en artikel 18.1 (b) en (c) van de algemene voorwaarden.

2.8 Aan deze vorderingen legt de consument ten grondslag dat ICS zowel haar zorgplicht als haar contractuele verplichtingen jegens de consument geschonden heeft. Daarvoor voert de consument de volgende argumenten aan:

- ICS heeft zonder adequaat onderzoek de koopovereenkomst met de online winkel geannuleerd. Als ICS in haar interne systemen onderzoek had gedaan dan had zij kunnen zien dat de consument contact heeft gehad met ICS omtrent de activatie van de app. Ook had zij kunnen zien dat de consument op advies van ICS haar e-mailadres gewijzigd heeft. ICS had contact met de consument moeten opnemen voordat zij de online winkel informeerde over haar vermoedens van fraude, aldus de consument.
- De consument stelt dat de onder 2.7 aangehaalde artikelen uit de algemene voorwaarden onredelijk bezwarend zijn op grond van artikel 6:233 aanhef sub a BW in samenhang met artikel 6:236 sub a en d BW. In deze artikelen wordt aan ICS overgelaten of zij al dan niet behoorlijk aan haar contractuele verplichten wil voldoen. Daarnaast kan ICS zich op grond van deze artikelen onttrekken aan aansprakelijkheid voor de gevolgen van door haar verrichte onterechte handelingen, zo stelt de consument.
- De consument is eveneens van mening dat ICS onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht in haar reactie op de klacht van de consument. ICS heeft geen verantwoordelijkheid genomen voor de gang van zaken, heeft zich in haar correspondentie met de consument op een niet-toepasselijk beding in haar algemene voorwaarden beroepen en heeft in plaats van het aanbieden van een redelijke compensatie aangestuurd op een procedure bij Kifid.

Het verweer

2.9 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 ziet zich gesteld voor de vraag of ICS de online winkel niet had mogen informeren dat er vermoedens waren van fraude en of zij daarom de schade moet vergoeden die de consument stelt geleden te hebben. De commissie is van oordeel dat ICS deze schade niet hoeft te vergoeden en licht dit nader toe.

Zorgplicht en contractuele verplichtingen ICS

3.2 Als betaaldienstverlener dient ICS rekening te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consument.[1] De consument heeft aangevoerd dat ICS in deze kwestie geen rekening heeft gehouden met haar belangen nu ICS de aankoop van de computer heeft laten annuleren. ICS heeft hiertegen ingebracht dat zij bij het ontstaan van vermoedens van fraude juist direct ingegrepen heeft om mogelijke schade te voorkomen en daarmee juist in het belang van de consument gehandeld heeft. De commissie is van oordeel dat ICS hier inderdaad in het belang van de consument heeft gehandeld. Het is ICS op grond van artikel 2.3 van haar algemene voorwaarden toegestaan om de creditcard direct te blokkeren als het vermoeden bestaat van misbruik of frauduleus gebruik van de creditcard. ICS heeft toegelicht dat de combinatie van een hoog aankoopbedrag in combinatie met het wijzigen van het gekoppelde e-mailadres past binnen een veelvoorkomend fraudepatroon. De commissie volgt ICS in haar stelling dat het niet van haar verwacht kan worden dat zij eerst intern nagaat of medewerkers van andere afdelingen binnen ICS voorafgaand aan de aankoop wellicht met de consument contact hebben gehad. Als er daadwerkelijk sprake was geweest van fraude, zou ICS de creditcard mogelijk te laat geblokkeerd hebben.

3.3 De commissie acht het ook van belang dat ICS de online winkel niet verzocht heeft de aankoop te annuleren. Uit een door ICS overgelegde e-mail volgt dat zij de online winkel verzocht heeft de levering van de computer op te schorten. Dat de online winkel dit verzoek heeft opgevat als een verzoek om de aankoop te annuleren, is een omstandigheid die niet aan ICS kan worden toegerekend.
Evenmin komt het voor verantwoordelijkheid van ICS dat de online winkel de bestelde computer direct heeft doorverkocht aan een andere consument.

---

[1] Artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft) (zie bijlage). ICS heeft dit eveneens verwoord in artikel 3.1 van de algemene voorwaarden.

Is artikel 2.3 (f) van de algemene voorwaarden onredelijk bezwarend?

3.4 ICS verwijst naar artikel 2.3 (f) van haar algemene voorwaarden ter onderbouwing van haar standpunt dat zij aan haar zorgplicht en contractuele verplichtingen jegens de consument heeft voldaan. De consument heeft aangevoerd dat dit beding onredelijk bezwarend is en roept de vernietiging van dit beding in.

3.5 In de zin van de Richtlijn 93/13/EEG inzake oneerlijke bedingen in consumenten-overeenkomsten (hierna: de Richtlijn) is een voorwaarde onredelijk bezwarend als het in strijd met de goede trouw het evenwicht tussen de uit de overeenkomst voort-vloeiende rechten en verplichtingen van de partijen aanzienlijk verstoort ten nadele van de consument.[2]

3.6 De consument stelt zich op het standpunt dat artikel 2.3 (f) onredelijk bezwarend is omdat hierin aan ICS wordt overgelaten of zij al dan niet behoorlijk aan de uit de contractuele verhouding voortvloeiende verbintenissen wenst te voldoen. Dit is in het nadeel van de consument, zo stelt zij. ICS heeft aangevoerd dat het bepaalde in artikel 2.3 (f) van de algemene voorwaarden het evenwicht tussen de uit de algemene voorwaarden voortvloeiende rechten en verplichtingen van partijen niet ten nadele van de consument verstoort. Op ICS rust een plicht tot zorgvuldig handelen waarbij de belangen van de consument in acht genomen moeten worden. Een onderdeel daarvan is het opsporen en bestrijden van fraude, zoals neergelegd in artikel 2.3 (f).

3.7 De commissie is van oordeel dat niet valt in te zien op welke wijze artikel 2.3 (f) het evenwicht tussen partijen onevenredig verstoort ten nadele van de consument. Het bepaalde in artikel 2.3 (f) geldt juist ter bescherming van de consument. Het feit dat het naleven van deze bepaling door ICS in dit specifieke geval heeft geleid tot een vertraagde levering van de computer – hetgeen niet te wijten is aan ICS, zie overweging 3.3 – maakt niet dat deze voorwaarde in het algemeen onredelijk bezwarend is en derhalve vernietigd zou moeten worden. De door de consument aangevoerde bepalingen van artikel 6:236 BW zijn niet van toepassing op deze specifieke voorwaarde.

Is artikel 18.1 (b) en (c) van de algemene voorwaarden onredelijk bezwarend?

3.8 De consument heeft eveneens de vernietiging van artikel 18.1 (b) en (c) ingeroepen. Nu de commissie heeft geoordeeld dat ICS niet onzorgvuldig gehandeld heeft (zie overweging 3.2), kan dit artikel omtrent de eventuele aansprakelijkheid van ICS voor door de consument gevorderde schade verder onbesproken blijven.

---

[2] Artikel 3.1 Richtlijn 93/13/EEG.

Heeft ICS op een zorgvuldige manier gereageerd op de klacht van de consument?

3.9 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat ICS op een onzorgvuldige wijze is omgesprongen met haar klacht. Zij stelt dat ICS niet van toepassing zijnde bedingen heeft aangevoerd in haar klachtcorrespondentie en dat zij ervoor gekozen heeft de procedure bij Kifid in te zetten in plaats van aan consument een reële compensatie aan te bieden. De consument is van mening dat ICS zich haar klacht onvoldoende heeft aangetrokken.

3.10 ICS heeft hiertegen aangevoerd dat zij zich de kwestie zeker heeft aangetrokken en ook verantwoordelijkheid heeft genomen. ICS vindt het vervelend voor de consument dat haar aankoop vertraagd is. Daarom heeft zij onverplicht een compensatie van € 65,- aan de consument betaald. Daarnaast heeft zij tijdens de procedure bij Kifid aan de consument aangeboden om nog een aanvullende vergoeding van € 250,- te betalen. De consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd.

3.11 De commissie kan uit het klachtendossier niet afleiden dat ICS onzorgvuldig met de klacht van de consument is omgesprongen. ICS heeft op de klacht gereageerd en de consument een financiële compensatie aangeboden. Dat de consument ervoor gekozen heeft om de aanvullend aangeboden financiële compensatie niet te accepteren, is haar eigen keuze geweest en kan niet aan ICS worden tegengeworpen. Het feit dat ICS zich tijdens haar interne klachtenprocedure op een ander artikel uit de algemene voorwaarden heeft beroepen dat zij vervolgens in de procedure bij Kifid heeft gedaan, kan niet tot de conclusie leiden dat ICS in het algemeen onzorgvuldig is omgesprongen met de klacht van de consument.

Conclusie

3.12 De commissie is van oordeel dat de vorderingen van de consument niet voor toewijzing in aanmerking komen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Card Voorwaarden Banken

Artikel 2. Ingang, looptijd en beëindiging van de Overeenkomst

(…)

2.3 Wij mogen uw Card en de bijbehorende faciliteiten direct blokkeren als er sprake is (of lijkt te zijn) van één van de volgende situaties:

(…)

(f) Bij misbruik, niet-toegestaan of frauduleus gebruik van uw Card.

(…)

Artikel 3. Onze algemene verplichtingen

3.1 Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen.

Artikel 10. Betalen met uw Card

(…)

10.4 Wij garanderen niet dat u uw Card altijd ongehinderd kunt gebruiken. Dit is namelijk ook afhankelijk van externe factoren, zoals de medewerking van Acceptanten en de werking van computer- of telecommunicatiesystemen van ons of van Acceptanten. Ook kan het saldo van uw Card onvoldoende zijn en kunnen geldopnames worden beperkt tot een maximumbedrag per dag. Wij zijn niet aansprakelijk als u uw Card niet, niet tijdig of niet volledig kunt gebruiken.

(…)

Artikel 18. Aansprakelijkheid

18.1 Wij zijn niet aansprakelijk voor schade (op welke grond dan ook):

(…)

(b) die het gevolg is van het blokkeren, innemen of ongeldig maken van uw Card;

(c) die het gevolg is van een weigering van ons om een betalingsopdracht uit te voeren;

(…)

Wet op het Financieel Toezicht (Wft)

Artikel 4:24a

1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.

(…)

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:233 BW

Een beding in algemene voorwaarden is vernietigbaar

a. indien het, gelet op de aard en de overige inhoud van de overeenkomst, de wijze waarop de voorwaarden tot stand zijn gekomen, de wederzijds kenbare belangen van partijen en de overige omstandigheden van het geval, onredelijk bezwarend is voor de wederpartij;

(…)

Artikel 6:236 BW

Bij een overeenkomst tussen een gebruiker en een wederpartij, natuurlijk persoon, die niet handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf, wordt als onredelijk bezwarend aangemerkt een in de algemene voorwaarden voorkomend beding

a. dat de wederpartij geheel en onvoorwaardelijk het recht ontneemt de door de gebruiker toegezegde prestatie op te eisen;
b. (…)
c. (…)
d. dat de beoordeling van de vraag of de gebruiker in de nakoming van een of meer van zijn verbintenissen is te kort geschoten aan hem zelf overlaat, of dat de uitoefening van de rechten die de wederpartij ter zake van een zodanige tekortkoming volgens de wet toekomen, afhankelijk stelt van de voorwaarde dat deze eerst een derde in rechte heeft aangesproken;

(…)