Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0564

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	20 juli 2023
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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de bank

Samenvatting

Creditcard. Oplichting via marktplaats. De commissie is van oordeel dat weliswaar sprake is geweest van niet-toegestane betalingstransacties maar dat ICS de schade desondanks niet hoeft te vergoeden omdat de consument grof nalatig heeft gehandeld in de zin van de wet. Na ontvangst van een (web)link, heeft de consument zonder nader (eenvoudig) onderzoek, persoonlijke gegevens en beveiligingscodes aan de oplichters verstrekt. Dat de oplichters gebruik hebben gemaakt van een (perfect) nagemaakte website van de bank, leidt niet tot de conclusie dat daardoor ICS of de bank aansprakelijk is voor de geleden schade. De commissie acht aannemelijk dat het voor ICS of de bank niet mogelijk is om dergelijke (imitatie)webpagina's, die slechts kortstondig actief zijn, onmiddellijk te (doen) verwijderen. De commissie wijst de vordering af.

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 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door advocaat mr. E. van Engelenburg van NautaDutilh.

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 heeft een betaalrekening bij de ABN AMRO bank (hierna: de bank) en een ABN AMROcreditcard die is uitgegeven door ICS. Op de creditcardovereenkomst zijn de Algemene Card-Voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson, versie januari 2021, van toepassing. Een aantal artikelen daaruit zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 De consument is op 12 januari 2023 slachtoffer geworden van oplichting na de (beoogde) verkoop van een koelkast voor € 95,- via marktplaats. De zogenaamde koper (de oplichter) heeft daarbij een link toegestuurd met daarbij de mededelingen: *"Heb betaald"* en *"Als het goed is moet u een paar stappen doorlopen dan wordt het direct op de rekening gestort"*. De consument dacht via de link op de officiële website van de bank terecht te zijn gekomen. Achteraf gezien bleek het om een nagemaakte website te gaan. Door de (inlog)gegevens die de consument op deze (nep-)website heeft ingevuld, hebben de oplichters een tweede telefoon aan zijn ICS App weten te koppelen. Vervolgens is 2x een bedrag van € 450,- in rekening gebracht op zijn creditcard, te weten om 18:28 uur en 18:29 uur aan 'Rebellion Pay' te Spanje.

2.3 ICS heeft op 12 januari 2023 om 18.41 uur telefonisch contact met de consument opgenomen met de vraag of het klopte dat 2x een bedrag van € 450,- met zijn creditcard was betaald. De consument heeft vervolgens aangegeven dat dat niet klopte en, desgevraagd, aan ICS verklaart dat hem door de oplichter per WhatsApp een link was toegestuurd in het kader van de verkoop van een ijskast en dat de oplichter had gezegd dat hij zijn betaalgegevens via die link moest invullen om € 95,- te ontvangen.

2.4 Tijdens het telefoongesprek heeft ICS de creditcard en de gekoppelde ICS Apps en de toegang tot de creditcard online-internetomgeving direct geblokkeerd. Aan de consument is een nieuwe creditcard toegezonden.

2.5 Bij e-mail van 16 januari 2023 heeft de afdeling fraudezaken van ICS de consument bericht dat zij hem niet schadeloos kunnen stellen omdat voor de transacties toestemming, via de ICS-App of met een verificatiecode, is gegeven en geen onregelmatigheden of technische onvolkomenheden zijn geconstateerd.

2.6 De consument heeft daarover geklaagd wat uiteindelijk heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.7 De consument vindt dat de ICS (en/of de bank) had moeten voorkomen dat er meerdere variaties van haar websites op het internet (kunnen) komen. Dat ICS daar niks aan kan doen omdat veel sites in het buitenland zijn gevestigd, is geen excuus om de schade van de consument daarom maar niet te vergoeden. De consument dacht te goeder trouw op de website van de bank te zijn beland. Hij heeft zijn CVC code ook niet gedeeld, maar toch hebben er 2 afschrijvingen kunnen plaatsvinden. Je kan volgens de consument een klant niet verwijten bepaalde stappen te hebben gezet als de App perfect gekopieerd is door de fraudeurs. De consument kan niet bewijzen dat het een perfecte imitatie was omdat de website na 5 minuten weer uit de lucht was. De consument houdt ICS daarom aansprakelijk voor zijn schade van € 900,-.

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

Waar gaat het om?

3.1 De commissie moet de (juridische) vraag beantwoorden of ICS het bedrag van in totaal € 900,-, als gevolg van de twee transacties ten laste van de creditcard van de consument door oplichting, dient te vergoeden.

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank het bedrag wat door de oplichters van de consument afhandig is gemaakt, niet hoeft te vergoeden. De commissie licht dit als volgt toe.

Geen sprake van toegestane transacties

3.3 ICS is als betaaldienstverlener op grond van artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (BW)[1] verplicht om ten laste van haar rekeninghouder (in dit geval de consument) gegeven betaalopdrachten uit te voeren als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. De betalingen zijn onherroepelijk geworden nadat de gelden op de rekening van de begunstigde zijn bijgeschreven.[2]

3.4 Instemming met een betaalopdracht wordt verleend volgens de vorm en procedure die tussen de betaler en de betaaldienstverlener zijn overeengekomen.[3]

[1] De genoemde wettelijke bepalingen zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie artikel 7:522 en 7:534 BW.
[3] Zie artikel 7:522 lid 2 BW.

ICS heeft, aan de hand van een uitdraai uit haar interne systemen, toegelicht dat de authenticatie voor de betreffende (twee) betalingen is gedaan in de ICS App door het invoeren van de toegangscode van de ICS App. Deze transacties zijn gedaan via de ICS App die vlak daarvoor aan het creditcardaccount van de consument was gekoppeld. De koppeling van deze ICS App is, volgens de systemen van de bank, geauthentiseerd door middel van het invoeren van twee verificatiecodes, welke codes zijn verstuurd naar respectievelijk het e-mailadres en het mobiele telefoonnummer van de consument. Dit sluit aan bij, wat ICS ook heeft gesteld en de consument niet heeft weersproken, de verklaringen van de consument tijdens zijn met de bank gevoerde telefoongesprek (zie 2.3). Daaruit volgt dat de consument de codes heeft ingevuld en/of doorgegeven via de door de, naar achteraf is gebleken, oplichters gestuurde (web)link. Volgens de consument hebben de oplichters daarbij gebruik gemaakt van een perfect nagemaakte website van de bank.

3.5 Hoewel de transacties, gelet op het voorgaande, wel op een juiste wijze, conform de voorschriften van de bank, zijn geïnitieerd en geautoriseerd, kan in dit geval naar het oordeel van de commissie echter niet worden gesproken van betalingstransacties waarmee de consument heeft ingestemd. De oplichters hebben namelijk de transacties verricht nadat zij eerst op slinkse wijze een ICS App op een door hun beheerd apparaat hebben weten te koppelen aan het creditcardaccount van de consument.

3.6 Een transactie waarmee de betaler niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 van het BW als 'niet-toegestaan' aangemerkt. De algemene regel is dat in het geval van een niet-toegestane betalingstransactie de betaaldienstverlener (ICS) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie dient terug te betalen. Maar op die regel bestaan uitzonderingen. De betaaldienstverlener hoeft het niet terug te betalen als de betaler 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.[4] De betaaldienstgebruiker (de consument) moet het betaalinstrument, zoals de creditcard, gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.[5]

3.7 Uit de algemene voorwaarden van de bank volgt dat de consument zijn persoonlijke beveiligingscodes geheim dient te houden en dat deze codes alleen door hem mogen worden gebruikt.[6] Zoals hiervoor is vastgesteld heeft de consument de beveiligings-codes (op basis van het achteraf gezien misplaatst vertrouwen) aan de oplichters ter beschikking gesteld. Voor zover dat is gegaan via een perfecte door de oplichters nagemaakte website van de bank, welke waarschijnlijk slechts kortstondig heeft bestaan, betekent dat niet dat daardoor ook ICS voor het handelen van de oplichters aansprakelijk moet worden gehouden.

[4] Zie artikel 7:529 lid 1 BW.
[5] Volgens artikel 7:524 lid 1 BW.
[6] Zie artikel 4 t/m 6 uit de algemene cardvoorwaarden van de bank.

ICS heeft gesteld dat het voor haar niet mogelijk is om dergelijke webpagina's, die slechts kortstondig actief zijn, onmiddellijk te (doen) verwijderen, hetgeen de commissie niet onaannemelijk acht. De consument heeft bovendien in dit geval ook zelf aangegeven dat hij na ontvangst van de link al zijn twijfels had en dat ook het invullen van gegevens moeizaam verliep. Daar komt bij dat de consument op een relatief eenvoudig manier had kunnen nagaan of hij daadwerkelijk met de betaalomgeving van de bank te maken had, dan wel – na een eenvoudig onderzoek – waarschuwingen had kunnen vinden over deze manier van oplichting, te weten door (web)links die via marktplaats of whatsapp naar een slachtoffer worden gestuurd en waarbij vervolgens gevraagd wordt om persoonlijke gegevens en/of beveiligingscodes op te geven. Vooropgesteld dat het de commissie ook betreurt dat de consument slachtoffer is geworden van deze vorm van oplichting, moet het afgeven van persoonlijke gegevens en/of beveiligingscodes in een niet duidelijk kenbare, niet beveiligde of gecontroleerde (web)omgeving van de bank, in juridische zin worden aangemerkt als grove nalatigheid vanwege het niet nakomen van met ICS overeengekomen verplichtingen.[7] Dat betekent dat ICS niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de geleden schade.

Wat is de conclusie?

3.8 De conclusie is dat ICS de geleden schade niet hoeft te vergoeden. De vordering moet daarom 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 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 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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

[7] Vergelijkbaar GC Kifid 2023-0372.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden van de financiële dienstverlener

Hieronder enkele artikelen uit de wet- en regelgeving en de (algemene) voorwaarden van ICS waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek Boek 7

Titel 7b. Betalingstransactie

Artikel 522

1. Een betalingsdienstverlener 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 kan worden 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 gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen.

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.
2. In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt.
3. Indien de betaaldienstverlener van de betaler geen sterke cliëntauthenticatie verlangt, draagt de betaler geen financiële verliezen, tenzij de betaler frauduleus heeft gehandeld. Indien de sterke cliëntauthenticatie door de begunstigde of de betaaldienstverlener van de begunstigde niet wordt aanvaard, wordt de door de betaaldienstverlener van de betaler geleden financiële schade door hen vergoed.
   (…)

Artikel 533

3. 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 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.

Artikel 542

2. Indien de unieke identificator die door de betaaldienstgebruiker is verstrekt, onjuist is, is de betaaldienstverlener op grond van de artikel 543, 544 en 545 niet aansprakelijk voor de niet uitvoering of gebrekkige uitvoering van de betalingstransactie. De betaaldienstverlener van de betaler levert evenwel redelijke inspanningen om de met de betalingstransactie gemoeide geldmiddelen terug te verkrijgen. (…)

Relevante artikelen uit de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson

Artikel 4. Uw algemene verplichtingen

4.1 (…)

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 het gebruik van Biometrie en aanwijzingen over een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor Creditcard Online en de ICS App. Deze aanwijzingen moet u opvolgen. Algemene aanwijzingen zijn te vinden op www.icscards.nl/abnamro/veiligheid.
(…)

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.(…)
(…)

5.3 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 (…)

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 misbruik van uw Card volledig voor uw rekening.