Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1009

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	19 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 wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Oplichting. Grove nalatigheid. Verzwaarde stelplicht. De consument is slachtoffer geworden van oplichting. De consument vindt dat ICS de schade die zij als gevolg hiervan heeft geleden moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS dit niet hoeft te doen. De vordering wordt afgewezen.

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; 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 houdt een creditcard aan bij ICS. Op de overeenkomst tussen ICS en de consument zijn de Algemene Voorwaarden ICS Mastercard Gold (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing. De relevante artikelen uit de Algemene Voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

2.2 Op 5 april 2024 is de consument tijdens een verblijf in Brazilië slachtoffer geworden van oplichting. De consument deed op die dag met haar creditcard een aankoop in een strand-winkel.

Kort daarna constateerde de consument dat op haar creditcard een bedrag van € 1.884,31 in rekening is gebracht, terwijl zij voor de aankoop in de strandwinkel een bedrag van 100 Braziliaanse Reaal (€ 18,83) had willen betalen. Tussen partijen staat vast dat de betaling van € 1.884,31 is gedaan met de bij de creditcard behorende pincode van de consument.

De klacht en vordering

2.3 De consument vordert een schadevergoeding van € 1.865,49. Aan deze vordering legt de consument het volgende ten grondslag.

2.4 De consument heeft niet ingestemd met de betalingstransactie van € 1.884,31. Zij heeft in de strandwinkel enkel een betaling van 100 Braziliaanse Reaal (€ 18,83) gedaan en is daarna weggegaan. Een medewerker van ICS heeft tegen de consument gezegd dat het mogelijk is dat de verkoper twee nullen bij het geldbedrag van 100 Braziliaanse Reaal heeft gezet. De consument is echter altijd zeer oplettend en heeft gezien dat de verkoper 100 Braziliaanse Reaal op het pinapparaat heeft ingetoetst. Als stewardess is de consument zich ervan bewust dat zij altijd goed op de punten en komma's moet letten in het buitenland bij het afrekenen en bij geldautomaten. De collega van de consument stond tijdens de transactie aan de zijde van de consument en heeft op dat moment ook niets bijzonders opgemerkt.

2.5 Het scenario dat de medewerker van ICS heeft geschetst is slechts een aanname. Er zijn veel scenario's mogelijk, bijvoorbeeld dat de pinautomaat de gegevens van de consument kon kopiëren of dat er een apparaat tegen de handtas of creditcard van consument is gehouden zodat oplichters de creditcard van de consument konden leegtrekken. De consument weet niet met welke techniek de oplichter haar pincode heeft weten te achterhalen. Het is aan ICS om hier gedegen onderzoek naar te doen. De consument zou daar als creditcardhouder niet de lasten van mogen dragen.

2.6 Daarnaast vindt de consument ICS nalatig doordat ICS de transactie niet tijdig heeft gestopt. Regelmatig worden collega's gebeld door hun creditcardmaatschappij wanneer zij voor een groot bedrag iets kopen in het buitenland. Ondanks dat de pincode is gebruikt had het systeem van ICS moeten zien dat deze transactie niet klopt bij het uitgavenpatroon van de consument. Door het falende fraudesysteem van ICS is de consument nu veel geld kwijt.

2.7 Verder is de consument alle verplichtingen uit artikelen 4, 5 en 6.1 van de Algemene voorwaarden nagekomen. De consument heeft haar pincode afgeschermd en geheim-gehouden. Ook heeft de consument het misbruik van de creditcard direct gemeld bij ICS. Aangezien de consument heeft voldaan aan de verplichtingen uit artikelen 4, 5 en 6.1 van de Algemene Voorwaarden, draagt zij volgens artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden geen verantwoordelijkheid voor het misbruik van de creditcard.

2.8 In artikel 10.8 van de Algemene Voorwaarden staat dat overboekingen kunnen worden geweigerd of vertraagd als er fraude, misbruik of onregelmatigheden worden vermoed. De consument heeft direct contact opgenomen met ICS om het misbruik te melden.

ICS had volgens artikel 10.8 van de Algemene voorwaarden de mogelijkheid om de overboeking te vertragen of te weigeren. ICS heeft niet adequaat gehandeld.

2.9 Het schadebedrag betreft het afgeschreven bedrag verminderd met het bedrag van € 18,83 dat de consument had willen betalen.

Het verweer

2.10 ICS voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of ICS verplicht is om de door de consument geleden schade te vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS niet tot vergoeding verplicht is. Hierna licht zij haar oordeel toe.

Onderscheid toegestane en niet-toegestane betalingstransacties

3.2 Juridisch gezien wordt een onderscheid gemaakt tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Bij een toegestane betalingstransactie is het uitgangspunt dat de consument daar zelf verantwoordelijk voor is. Uitganspunt is ook dat ICS verplicht is een betaalopdracht die volgens de juiste voorwaarden is gegeven uit te voeren. Dit volgt uit artikel 7:533 lid 4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).

3.3 Een transactie waarmee de consument niet heeft ingestemd, wordt volgens artikel 7:522 lid 2 BW als niet toegestaan aangemerkt. Op grond van artikel 7:528 lid 1 BW moet ICS in geval van een niet-toegestane betalingstransactie de consument onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terugbetalen. Op die regel bestaat een uitzondering. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW hoeft ICS de niet-toegestane betalingstransacties 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.

3.4 De commissie zal daarom eerst vaststellen of de betreffende betalingstransactie moet worden gekwalificeerd als een toegestane of niet-toegestane betalingstransactie. De consument heeft gesteld dat zij niet met de betalingstransactie van € 1.884,31 heeft ingestemd. Zij heeft gesteld dat zij enkel heeft ingestemd met een betalingstransactie van € 18,84 en dat zij niet heeft ingestemd met andere betalingstransacties. Het is dan aan ICS om te bewijzen dat de betalingstransactie op de juiste wijze is geauthenticeerd. Dit volgt uit artikel 7:527 lid 1 BW. Dat bewijs heeft ICS geleverd.

ICS heeft gesteld dat de betreffende betalingstransactie is goedgekeurd door gebruik te maken van de creditcard en door invoering van de juiste pincode van de consument en heeft ter onderbouwing een transactieoverzicht uit haar administratie.

3.5 Uit artikel 7:527 lid 2 BW volgt echter dat de omstandigheid dat de bewuste betalings-transactie is verricht volgens de tussen partijen overeengekomen vorm en procedure niet noodzakelijk afdoende bewijs dat de betalingstransactie is toegestaan door de consument. In dit specifieke geval merkt de commissie de betalingstransactie van € 1.884,31 aan als niet-toegestaan. Voor dit oordeel is van belang dat uit het transactieoverzicht dat ICS heeft overgelegd volgt dat op 5 april 2024 meerdere betaalopdrachten zijn gegeven, waarbij elke betaalopdracht is goedgekeurd door gebruik van de creditcard en het intoetsen van de juiste pincode van de consument. Het gaat om de volgende betaalopdrachten:

Tijdstip	***Bedrag***	***Handelsnaam***
17:38:30	*€ 18,83*	*[naam winkel]*
17:38:46	*€ 1.884,31*	*[naam winkel]*
17:39:07	*€ 3.768,82*	*[naam winkel]*
17:39:24	*€ 1.884,31*	*[naam winkel]*

3.6 De eerste betaalopdracht van € 18,83 is volgens ICS geannuleerd door de verkoper. Daarna volgt de betalingstransactie van € 1.884,31 (de betalingstransactie waar deze procedure over gaat). Deze betalingstransactie is door ICS uitgevoerd. Vervolgens staan er in het transactie-overzicht twee betaalopdrachten van € 3.768,82 en € 1.884,31. Deze twee betaalopdrachten zijn niet uitgevoerd, omdat de limiet van de creditcard van de consument was bereikt.

3.7 De consument heeft gesteld dat zij bij de aankoop in de strandwinkel enkel heeft ingestemd met de eerste betaalopdracht van een bedrag van 100 Braziliaanse Reaal (€ 18,83) en dat zij verder geen betalingen heeft gedaan. Gelet op deze stelling van de consument, acht de commissie het in dit specifieke geval aannemelijk dat de consument heeft ingestemd met de eerste betaalopdracht van € 18,83 om 17:38:30, en dat een derde er vervolgens in is geslaagd om met de creditcard en pincode van de consument nog drie betaalopdrachten goed te keuren. De commissie gaat er daarom in het vervolg van uit dat de betreffende betalingstransactie van € 1.884,31 moet worden gekwalificeerd als een niet-toegestane betalingstransactie.

Heeft de consument in juridische zin grof nalatig gehandeld?

3.8 Zoals hiervoor overwogen geldt als hoofdregel voor niet-toegestane betalingstransacties dat ICS het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie onmiddellijk moet terugbetalen, tenzij de consument frauduleus heeft gehandeld of 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 BW moet de consument een betaalinstrument gebruiken overeenkomstig de voorwaarden die op het gebruik daarvan van toepassing zijn.

In artikel 5 van de Algemene Voorwaarden staan verplichtingen die betrekking hebben op de veiligheid van de creditcardrekening. Daarin is onder meer opgenomen dat de consument haar pincode geheim moet houden en dat zij ervoor moet zorgen dat anderen niet kunnen meekijken wanneer zij de pincode intoetst.

3.9 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 tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze waarop de fraudeur de beschikking heeft gekregen over de pincode en daarmee vervolgens de transactie heeft kunnen initiëren en verifiëren. Een andere regel zou ICS voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen.[2]

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument geen inzicht gegeven in de wijze waarop de pincode van de creditcard kennelijk bekend is geraakt bij de oplichter. Het is de commissie onduidelijk wat er precies is gebeurd en hoe een derde erin is geslaagd om met creditcard en bijbehorende pincode van de consument de betreffende transactie uit te voeren. Zoals hiervoor is overwogen is het aan de consument om hier enig inzicht in te geven. Nu de consument dit niet heeft gedaan, kan de commissie niet anders dan concluderen dat de consument onvoldoende zorgvuldigheid heeft betracht waardoor de oplichter in de gelegenheid is geweest om de bij de creditcard behorende pincode te achterhalen. Dit leidt tot het oordeel dat moet worden aangenomen dat de consument de verplichtingen voor het veilige gebruik van de creditcard zoals opgenomen in de voorwaarden niet is nagekomen. Derhalve concludeert de commissie dat de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld en dat ICS de geleden schade op grond van de wet en op grond van artikel 6.2 van de Algemene Voorwaarden niet aan haar hoeft te vergoeden.

Had ICS de overboeking moeten signaleren, blokkeren of vertragen?

3.11 De consument heeft gesteld dat ICS had moeten opmerken dat de transactie niet paste in het uitgavenpatroon van de consument. ICS heeft niet adequaat heeft gehandeld doordat zij de betalingstransactie niet tijdig heeft tegengehouden, aldus de consument. De commissie volgt de consument hierin niet.

3.12 Als betaaldienstverlener is ICS op grond van artikel 7:533 lid 4 BW gehouden gehoor te geven aan de gegeven betaalopdrachten, als aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Het uitgangspunt daarbij is dat een betaaldienstverlener, zoals ICS, geen verwijt treft als zij betalingstransacties zonder nadere monitoring uitvoert. Een algemene monitoringsverplichting zou immers het proces van geautomatiseerde gegevensverwerking en het maatschappelijk belang dat daarmee gediend is, kunnen schaden.

[1] Zie onder meer GC 2023-0229en GC 2022-0878, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie onder meer GC Kifid 2014-144 en 2019-733.

Wel kan van ICS worden verwacht dat zij tot onderzoek zou zijn overgegaan indien zij wist van ongebruikelijk betalingsverkeer alsmede het daaraan verbonden gevaar. Bepalend is datgene waarvan ICS zich bewust was. In deze zaak ziet de commissie geen aanknopingspunten dat ICS wist dat zij overboekingen faciliteerde die frauduleus waren, zodat ICS niet de plicht had om de betaling te signaleren of blokkeren. Dat de consument direct contact heeft opgenomen nadat zij erachter kwam dat zij was opgelicht, maakt dit niet anders. Op dat moment was de betalingstransactie al uitgevoerd zodat de betalingstransactie niet meer kon worden tegengehouden of teruggedraaid. Dat ICS haar zorgplicht zou hebben geschonden is daarom niet komen vast te staan.

Conclusie

3.13 De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting en dat zij daardoor schade heeft geleden. Gezien het voorgaande is ICS hiervoor echter niet aansprakelijk. De vordering wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

3.14 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 van de Algemene Voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 wet- en regelgeving en uit de algemene voorwaarden

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, onder a, zijn objectief, niet-discriminerend en evenredig.

Artikel 527

1. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd of aanvoert dat de betalingstransactie niet correct is uitgevoerd, is zijn betaaldienstverlener gehouden het bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed. Indien de betalingstransactie geïnitieerd wordt via een betaalinitiatiedienstverlener, levert deze het bewijs dat, binnen zijn verantwoordelijkheid, de betalingstransactie is geauthenticeerd, juist is geregistreerd en niet door een technische storing of enig ander falen in verband met de betaaldienst waarmee hij is belast, is beïnvloed.
2. Indien een betaaldienstgebruiker ontkent dat hij met een uitgevoerde betalingstransactie heeft ingestemd, vormt het feit dat het gebruik van een betaalinstrument door de betaaldienstverlener, daaronder in voorkomende geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, is geregistreerd niet noodzakelijkerwijze afdoende bewijs dat met de betalingstransactie door de betaler is ingestemd of dat de betaler frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer van zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. De betaaldienstverlener, daaronder in voorkomend geval de betaalinitiatiedienstverlener begrepen, verstrekt ondersteunend bewijs om fraude of grove nalatigheid van de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 528

1. Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener 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

(...)

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.

Algemene voorwaarden ICS Mastercard Gold

Artikel 4. Uw algemene verplichtingen

4.1 Uw Card is persoonlijk. U mag uw Card alleen gebruiken als particulier en niet voor uw beroep of bedrijf en u mag geen betalingen aan ons doen vanaf een bankrekening van uw beroep of bedrijf. 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 regelmatig 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 het geheimhouden van de pincode of andere persoonlijke beveiligingscodes het gebruik van Biometrie en aanwijzingen over een goede beveiliging van de apparatuur die u gebruikt voor Mijn Account en de ICS Gold Creditcard App. Deze aanwijzingen moet u opvolgen. Algemene aanwijzingen zijn te vinden op www.icscards.nl/gold/veiligheid.

4.4 U moet wijzigingen in uw contactgegevens (zoals uw e-mailadres) direct aan ons doorgeven. Ook wijzigingen in uw persoonlijke en financiële situatie moet u direct aan ons doorgeven.

4.5 Wij kunnen u vragen om informatie aan ons te verstrekken over uw persoonlijke en financiële situatie. U moet deze informatie aan ons verstrekken.

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 gebruik. 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 of 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, de ICS Gold Creditcard App of Mijn Account. 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, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een 3D Secure wachtwoord of een SMS Code of door de opdracht in ICS Gold Creditcard App goed te keuren met Biometrie of de Toegangscode. Als wij een nieuwe Card aan u hebben uitgegeven, kunnen wij de gegevens van uw nieuwe Card doorgeven aan Acceptanten die gebruik maken van de Automatische Verlengservice.

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.

10.3 Als uw Card voorzien is van een NFC-chip kunt u wereldwijd contactloos betalen bij Acceptanten die beschikken over een Contactloze betaalterminal. Voordat u uw eerste contactloze betaling kunt doen, moet u uw Card eerst een keer voor een gewone betaling in de Contactloze betaalterminal stoppen en de pincode intoetsen. Wanneer u uw Card daarna tegen een Contactloze betaalterminal houdt, stemt u in met de betaling. Binnen de EU moet u na een totaal van € 150,- aan contactloze betalingen zonder pincode, de pincode weer een keer intoetsen. Op de Contactloze betaalterminal wordt aangegeven of de betaling is goedgekeurd. Instemming met en goedkeuring van de betaling houdt in dat het betreffende bedrag in rekening wordt gebracht op uw Card. Na instemming met en goedkeuring van de betaling kan deze niet meer worden geannuleerd. Voor het gebruik van contactloos betalen kunnen aanvullende gebruiksvoorwaarden en beperkingen gelden.

(...)

10.7 U kunt ons opdracht geven om geld over te boeken van uw bankrekening naar uw Card en omgekeerd. Wij voeren deze opdrachten uiterlijk op de eerste werkdag na de werkdag waarop wij de opdracht hebben ontvangen uit. Bij een schriftelijke opdracht duurt dit één werkdag langer. Uitvoering door ons van een opdracht tot overboeking houdt ook in dat wij opdrachten naar onze bank of uw bank doorsturen voor verdere verwerking. Daardoor kan het een paar werkdagen duren voordat het bedrag is bijgeschreven op uw bankrekening of uw Card.

10.8 Een overboeking kan worden geweigerd of vertraagd doordat:
(a) u niet alle gevraagde gegevens juist en volledig heeft opgegeven;
(b) uw Card of uw bankrekening onvoldoende saldo heeft;
(c) uw Card geblokkeerd, ongeldig of ingenomen is;
(d) wij fraude, misbruik of onregelmatigheden vermoeden;
(e) er storingen aan apparatuur of communicatiemiddelen zijn.
Wij laten het u zo snel mogelijk weten als een overboeking geweigerd of vertraagd is.