Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-599
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 22 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft met zijn creditcard drie betalingen verricht aan [naam broker]. Consument heeft aangegeven dat hij slachtoffer is geworden van fraude door [naam broker]. Consument vordert daarom dat ICS overgaat tot terugvordering van het aan [naam broker] betaalde bedrag en dit bedrag aan Consument terugbetaalt. De Commissie oordeelt echter dat daar geen grond voor is. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de stukken die beide partijen in deze procedure hebben ingebracht. Het gaat hier om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van ICS; en 3) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor een verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 Consument beschikt over een door ICS uitgegeven ABN AMRO creditcard. Hierop zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Card en ABN AMRO MeesPierson Card (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Deze voorwaarden vermelden onder meer:

"***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. (…) 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. (…)"

2.2 In de periode van 6 december 2018 tot en met 21 januari 2019 heeft Consument met zijn creditcard drie betalingen verricht aan [naam broker] voor een totaalbedrag van € 4.500,-. Consument was in de veronderstelling hiermee te beleggen in crypto-currencies.

2.3 In maart 2019 heeft Consument het betwistingsformulier van ICS ingevuld en daarin aangegeven dat [naam broker] waarschijnlijk een frauduleuze partij is (waar hij het slachtoffer van is geworden). Consument heeft ICS verzocht om een chargeback te starten ten aanzien van de aan [naam broker] verrichte betalingen en het bedrag van € 4.500,- aan Consument terug te betalen. ICS heeft het verzoek van Consument afgewezen.

2.4 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

Vordering van Consument

2.5 Consument vordert dat ICS alsnog overgaat tot het terugvorderen van een bedrag van € 4.500,- bij [naam broker] en dat ICS dit bedrag aan Consument terugbetaalt.

2.6 Hieraan legt Consument het volgende ten grondslag. Consument is slachtoffer geworden van fraude door [naam broker]. Consument heeft dan ook niet de dienst gekregen waar hij [naam broker] wel voor betaald heeft. Volgens Consument moet ICS daarom overgaan tot terugvordering van het aan [naam broker] betaalde bedrag. ICS mag zich daarbij niet achter artikel 16 van de voorwaarden verschuilen.

Verweer van ICS

2.7 ICS heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of ICS gehouden is om het bedrag van € 4.500,- bij [naam broker] terug te vorderen en aan Consument terug te betalen.

3.2 In lijn met eerdere uitspraken – zie onder meer Geschillencommissie Kifid nr. 2019-531, 2019-714, 2019-840 en 2020-223 – oordeelt de Commissie dat ICS hiertoe niet gehouden kan worden.

3.3 Allereerst kan Consument een dergelijk recht op terugbetaling niet ontlenen aan de van toepassing zijnde voorwaarden. In dit kader is met name artikel 16 van de voorwaarden van belang.

Dit artikel maakt het mogelijk een betaling of geldopname die op de creditcard in rekening is gebracht te betwisten, indien Consument het niet met die transactie eens is. 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". Consument vindt dat ICS zich niet achter deze bepaling zou mogen verschuilen, maar de Commissie gaat hier niet in mee. In artikel 16 van de voorwaarden 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 broker]. Het bedrag van € 4.500,- is met instemming van Consument overgeboekt naar [naam broker]. Daarna bleek dat het door hem ingelegde bedrag niet is gebruikt voor het beleggen in cryptocurrencies. [naam broker] is dus niet nagekomen wat zij met Consument is overeengekomen. Met andere woorden: het gaat hier om een dispuut tussen Consument en [naam broker]. In een dergelijk geval biedt artikel 16 van de voorwaarden geen basis voor ongedaanmaking van de aan [naam broker] verrichte betalingen.

3.4 Voor de volledigheid merkt de Commissie op dat (een eventueel beroep op) de door Mastercard uitgegeven Chargeback Guide Consument ook niet kan baten. Dit document geldt in de rechtsverhouding tussen ICS en Mastercard. Aangezien er geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, kan Consument zich jegens ICS niet beroepen op de in dat document opgenomen bepalingen over het instellen van een chargeback actie. Dus ook op deze grond komt de vordering van Consument niet voor toewijzing in aanmerking.

3.5 De slotsom is dan ook dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

4. De 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.