Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0933
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 juli 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Datum uitspraak	: 3 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument heeft met haar creditcard van ICS geld overgemaakt met de bedoeling dat een buitenlandse partij daarmee voor haar zou gaan handelen in financiële instrumenten. De consument kwam er achter dat zij de overgemaakte bedragen heeft verloren en dat de buitenlandse partij geen vergunning heeft voor dergelijke activiteiten. De consument vordert dat ICS haar schade vergoed. De commissie oordeelt echter dat daar geen grond voor is. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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) het verweerschrift van ICS; en 3) de repliek van de consument; en 4) 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 ANWB VISA Gold Card (hierna: creditcard) aan bij ICS. Op de overeenkomst tussen de consument en ICS zijn de Algemene Voorwaarden VISA (hierna: de voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij de uitspraak.

2.2 Op 18 februari 2020 en 30 maart 2020 heeft de consument vier betalingen met een totaalbedrag van € 6.900,- verricht met haar creditcard. De consument deed deze betalingen in de veronderstelling dat het bedrijf [naam buitenlandse partij] (hierna: de buitenlandse partij) daarmee als online brokers voor haar zouden gaan handelen in financiële instrumenten.

2.3 Later ontdekte de consument dat de buitenlandse partij haar heeft misleid, geen vergunning heeft voor dergelijke activiteiten en een frauduleuze partij is. Op 26 mei 2021 heeft zij ICS verzocht om een charge back richting de buitenlandse partij op te starten. Hiertoe heeft de consument een zogenoemd "Betwistingsformulier" ingestuurd. Op dit formulier heeft de consument aangegeven dat de 'goederen of diensten zijn niet geleverd'. ICS heeft dit verzoek van de consument afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat ICS de door haar geleden schade van € 6.900,- vergoedt.

Aan haar klacht legt de consument het volgende ten grondslag:

- ICS heeft ten onrechte geen chargeback uitgevoerd tegen de buitenlandse partij. ICS had dit wel had moeten doen aangezien de buitenlandse partij geen diensten of investeringen heeft verricht en/of kon verrichten met het geld van de consument, omdat de buitenlandse partij niet over een vergunning beschikte. De consument beroept zich op artikel 13.1 van de *Visa reason code* (hierna: de code).
- De consument heeft tijdige terugbetaling gevorderd. Op 20 mei 2021 heeft de consument zich gerealiseerd dat de buitenlandse partij de diensten waarvoor zijn heeft betaald niet kon verlenen. De consument heeft de buitenlandse partij toen ook verzocht om de bedragen terug te betalen. Ook heeft zij enkele dagen later bij ICS om een chargeback verzocht. Dit is binnen een termijn van 120 dagen, die geldt voor het aanvragen van een chargeback.
- De consument heeft in dit kader gesteld dat zij telefonisch contact heeft gehad met Visa over de voorgenomen transacties.

Het verweer

2.5 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 heeft te beoordelen of ICS verantwoordelijk kan worden gehouden voor de schade van de consument, en in verband daarmee het overgeboekte bedragen – waarvan de consument heeft erkend deze te hebben gedaan – dient terug te betalen. Hoewel de commissie betreurt dat de consument het slachtoffer is geworden van fraude, komt zij tot de conclusie dat ICS niet gehouden is het overgeboekte bedrag terug te betalen aan de consument.

3.2 De commissie ziet in deze klacht geen aanleiding om volgens andere uitgangspunten te oordelen dan in de eerder gedane uitspraken in vergelijkbare klachten[1]. De argumenten van de consument zijn niet van zodanige aard dat deze tot een andere conclusie nopen. De commissie licht dat als volgt toe.

3.3 Allereerst kan de consument een dergelijk recht op terugbetaling niet ontlenen aan de van toepassing zijnde voorwaarden. In dit kader is met name artikel 16 lid 1 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 de 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".

3.4 De consument vindt dat ICS zich niet achter deze bepaling zou mogen verschuilen, maar de commissie gaat hier niet in mee[2]. 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 de consument en (in dit geval) de buitenlandse partij. De bedragen van in totaal € 6.900,- zijn met instemming van de consument overgeboekt naar de buitenlandse partij. Dat de buitenlandse partij zich anders heeft voorgedaan dan zij zich aanvankelijk gepresenteerd heeft en dat zij geen uitvoering heeft gegeven aan opdrachten van de consument is een kwestie tussen de consument en de buitenlandse partij. Dat het geld uiteindelijk niet daadwerkelijk is belegd, doet hieraan niet af. De consument kan de door haar ingelegde gelden daarom bij de buitenlandse partij trachten terug te vorderen. ICS is geen partij bij deze overeenkomst en de gevolgen van deze transacties dienen dan ook voor rekening en risico van de consument te blijven. In een dergelijk geval biedt artikel 16 van de voorwaarden geen basis voor ongedaanmaking van de aan de buitenlandse partij verrichte betalingen.

---

[1] Zie onder meer de uitspraken van de Geschillencommissie met de nummers 2019-531; 2019-771; 2019-759, 2020-599, 2020-714, 2020-1025.
[2] GC Kifid 2020-599 2020-714, 2020-1025

3.5 Met betrekking tot het beroep van de consument op de code oordeelt de commissie dat dit document geldt in de rechtsverhouding tussen ICS en Visa. Aangezien er geen sprake is van een beding ten behoeve van een derde, kan de consument zich jegens ICS niet beroepen op de in dat document opgenomen bepalingen over het instellen van een chargeback.

3.6 Voor zover de consument dat zij met Visa heeft gebeld over de voorgenomen transacties, is het feit dat deze gesprekken hebben plaatsgevonden, laat staan de inhoud van de gesprekken, op geen enkele wijze komen vast te staan. Daarbij komt – zoals ook door ICS gesteld – dat Visa en ICS verschillende entiteiten zijn.

Conclusie

3.7 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de commissie dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering wordt afgewezen.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Voorwaarden

Artikel 16 lid 1 van de voorwaarden

*"**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 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.
(...)"