

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-677
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In 2016 hebben er meerdere transacties plaatsgevonden met de creditcards van de (inmiddels overleden) vader van Consument. Consument stelt dat er sprake is van frauduleuze transacties en dat de Bank dit had moeten opmerken. Naar het oordeel van de Commissie is misbruik van de creditcards evenwel niet aangetoond. Dit leidt ertoe dat de betwiste transacties voor rekening en risico van (de vader van) Consument dienen te blijven. Immers, op grond van artikel 7:528 BW is de Bank enkel verplicht om het bedrag van de betwiste transacties terug te betalen, indien er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument (in zaak [nr.1]),
- de klachtbrief van Consument (in zaak [nr.2]),
- het verweerschrift van de Bank (in beide zaken),
- de repliek van Consument (in beide zaken) en
- de dupliek van de Bank (in beide zaken).

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De heer [X], de vader van Consument, hield twee creditcards aan bij de Bank.

2.2 In de periode van januari tot en met juni 2016 hebben er meerdere transacties (hierna: “de betwiste transacties”) plaatsgevonden met de creditcards van de vader van Consument. Het betreft zowel online transacties als geldopnames.

2.3 Op [datum] 2016 is de vader van Consument overleden. Op 22 mei 2017 is Consument benoemd als executeur-testamentair van de nalatenschap van zijn vader.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot terugbetaling van het bedrag van de betwiste transacties.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De betwiste transacties zijn het gevolg van fraude en de Bank had dit moeten opmerken.

3.3 Voor beide creditcards (...016 en ...024) heeft Consument de transacties in kaart gebracht en daarbij de transacties als ‘regulier’, ‘fraude’, ‘verdacht’ of ‘kasopname’ aangemerkt. Onderstaand overzicht heeft betrekking op creditcard 016.

Uitgaven ná overlijden op 6 juni 2016

Datum	Ontvanger	Regulier	Fraude
9 juni 2016	██████████	€ 21,90	
8 juni 2016	██████████.com		€ 249,99
		€ 21,90	€ 249,99

Uitgaven 2016 vóór overlijden

Datum	Ontvanger	Regulier	Fraude	Verdacht	Kasopname
3 juni 2016	██████████.com		€ 249,99		
2 juni 2016	██████████.lu		€ 249,99		
31 mei 2016	██████████.lu		€ 249,99		
17 mei 2016	██████████.t.lu		€ 59,99		
14 mei 2016	██████████.lu		€ 249,99		
14 mei 2016	██████████.lu		€ 59,99		
11 mei 2016	██████████.t.lu		€ 249,99		
10 mei 2016	██████████.com		€ 249,99		
9 mei 2016	██████████.y.lu		€ 249,99		
2 mei 2016	██████████.lu		€ 249,99		
30/4'16	██████████			€ 75,50	
30/4'16	██████████			€ 40,50	
30/4'16	kasopname				€ 600,00
29/4'16	kstn kasopname				€ 24,00
29/4'16	██████████	€ 28,85			
15/4'16	kasopname				€ 1.000,00
15/4'16	kstn kasopname				€ 13,92
13/4'16	curopay*securesafepay			€ 40,50	
12/4'16	kasopname				€ 850,00

Datum	Ontvanger	Regulier	Fraude	Verdacht	Kasopname
12/4'16	kstn kasopname				€ 1,50
11/4'16	██████████	€ 21,90			
5/4'16	██████████.com		€ 249,99		
30/3'16	██████████.com		€ 249,99		
28/3'16	curopayments			€ 75,50	
22/3'16	██████████	€ 42,90			
19/3'16	curopayments			€ 75,50	
12/3'16	curopayments			€ 75,50	
10/3'16	netsafedebit		€ 249,99		
9/3'17	curopayments			€ 40,50	
6/3'16	curopayments			€ 40,50	
20/2'16	██████████	€ 60,00			
18/2'16	██████████	€ 17,90			
18/2'16	██████████	€ 18,90			
5/2'16	kasopname				€ 1.000,00
5/2'16	kstn kasopname				€ 1,50
5/2'16	██████████	€ 60,00			
30/1'16	██████████	€ 60,00			
29/1'16	curopayments			€ 200,50	
26/1'16	kasopname				€ 800,00
26/1'16	kstn kasopname				€ 1,50
9/1'16	kosten kaart	€ 10,00			
10/1'16	creditrente	€ 4,14-			
	totaal	€ 316,31	€ 2.869,87	€ 664,50	€ 4.292,42

3.4 Onderstaand overzicht heeft betrekking op creditcard 024.

Uitgaven 2016 vóór overlijden

Datum	Ontvanger	Regulier	Fraude	Verdacht	Kasopname
5/6'16	kasopname ING				€ 200,00
5/6'16	kstn				€ 8,00
3/6'16	kasopname AA				€ 100,00
3/6'16	kstn				€ 4,00
2/6'16	██████████	€ 117,45			
1/6'16	kasopname AA				€ 250,00
1/6'16	kstn				€ 10,00
30/5'16	kasopname Rabo				€ 150,00
30/5'16	kstn				€ 6,00
26/5'16	kasopname AA				€ 100,00
26/5'16	kstn				€ 4,00
25/5'16	kasopname ING				€ 100,00
25/5'16	kstn				€ 4,00
23/5'16	kasopname AA				€ 100,00
23/5'16	kstn				€ 4,00
21/5'16	kasopname AA				€ 100,00
21/5'16	kstn				€ 4,00
20/5'16	kasopname AA				€ 150,00
20/5'16	kstn				€ 6,00

Datum	Ontvanger	Regulier	Fraude	Verdacht	Kasopname
18/5'16	kasopname ING				€ 70,00
18/5'16	kstn				€ 2,80
15/5'16	kasopname AA				€ 70,00
15/5'16	kstn				€ 2,80
14/5'16	kasopname AA				€ 70,00
14/5'16	kstn				€ 2,35
12/5'16	kasopname ING				€ 70,00
12/5'16	kstn				€ 0,70
11/5'16	██████████	€ 191,85			
8/5'16	kasopname AA				€ 70,00
8/5'16	kstn				€ 0,70
	totaal	€ 309,30	€ -	€ -	€ 1.659,35

3.5 Volgens Consument is er overduidelijk sprake van fraude. Het transactiepatroon is namelijk zeer opvallend, zeker gezien het feit dat zijn vader een dementerende Parkinson patiënt was die in een rolstoel zat. Voorts zijn de bedragen van de transacties – veelal € 249,99 en € 59,99 – kennelijk bewust onder een of andere detectielimiet gehouden. Bovendien is er sprake van verdachte tegenpartijen in [Naam land 1] en [Naam land 2]. De Bank had de frauduleuze transacties moeten opmerken en de creditcards moeten blokkeren. Door dit niet te doen, heeft de Bank haar zorgplicht geschonden.

Verweer van de Bank

3.6 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Beoordeeld dient te worden voor wiens rekening en risico de betwiste transacties dienen te komen: voor rekening en risico van (de vader van) Consument of voor rekening en risico van de Bank?

4.2 Consument betoogt het laatste en stelt daarbij dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft door de frauduleuze transacties niet op te merken. De Commissie overweegt dat Consument met deze stelling als uitgangspunt neemt dat er sprake is van frauduleuze transacties. Naar het oordeel van de Commissie is echter niet vast komen te staan dat er sprake is van fraude.

- 4.3 Wat betreft de geldopnames merkt de Commissie allereerst op dat de geldopnames zijn verricht met de creditcards van de vader van Consument en dat daarbij de juiste pincode is gebruikt. Het is weliswaar opvallend dat er in korte tijd veel contant geld is opgenomen met de creditcards, maar dit wijst niet zonder meer op fraude of misbruik. Het argument van Consument dat zijn vader een dementerende Parkinson patiënt was die in een rolstoel zat, leidt niet tot een andere conclusie, nu niet is komen vast te staan dat de Bank hiervan op de hoogte was.
- 4.4 Wat betreft de online transacties overweegt de Commissie als volgt. Ter discussie staat niet dat deze transacties zijn geauthenticeerd, juist zijn geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen zijn beïnvloed. Consument stelt dat er fraude is gepleegd met de creditcards van zijn vader en wijst daarbij onder meer op het feit dat veel van de betwiste transacties zijn verricht via [Naam land I] websites. Consument spreekt in dit verband van “verdachte tegenpartijen”, maar hij heeft niet onderbouwd waarom deze websites malafide zijn.
- 4.5 De bedragen van de transacties – veelal € 249,99 en € 59,99 – zijn op zichzelf niet opvallend. De stelling van Consument dat deze bedragen net onder een detectielimiet vallen, is niet nader onderbouwd. En zelfs al zou de detectielimiet € 250,00 zijn, dan vormt dit nog geen aanwijzing dat het bedrag van € 59,99 verdacht of frauduleus zou zijn.
- 4.6 Het feit dat er in korte tijd meerdere transacties zijn verricht voor telkens € 249,99 is wel opvallend. Een opvallend transactiepatroon is echter nog niet meteen frauduleus. Van belang is ook of het patroon afwijkt van het gebruikelijke transactiepatroon. De Bank heeft in dit verband gesteld dat de vader van Consument in 2014 ook een flink aantal transacties voor eenzelfde bedrag bij eenzelfde partij heeft verricht. Dit is door Consument niet betwist. Er is derhalve niet gebleken dat de door Consument als frauduleus aangemerkte transacties afwijken van het gebruikelijke transactiepatroon van zijn vader.
- 4.7 Kortom: misbruik van de creditcards is niet aangetoond. Dit leidt ertoe dat de betwiste transacties voor rekening en risico van (de vader van) Consument dienen te blijven. Immers, op grond van artikel 7:528 van het Burgerlijk Wetboek is de Bank enkel verplicht om het bedrag van de betwiste transacties terug te betalen, indien er sprake is van niet-toegestane betalingstransacties.
- 4.8 Ten overvloede overweegt de Commissie dat zij begrip heeft voor het standpunt van Consument dat de Bank afwijkingen in een transactiepatroon dient te signaleren. Met de Gedelegeerde Verordening (EU) 2018/389 van 27 november 2017 zijn er inmiddels stappen gezet in die richting.

In 2016 – dus ten tijde van de betwiste transacties – bestond er evenwel nog geen rechtsplicht voor banken om actief het betaalgedrag van hun cliënten te monitoren. Van de Bank kon dan ook niet verwacht worden dat zij afwijkingen in een transactiepatroon zou signaleren en hiertegen maatregelen zou nemen. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2016-602 (overweging 4.8).

4.9 Gelet op het voorgaande dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering van Consument af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.