

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0330

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	28 april 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 de algemene voorwaarden

Samenvatting

Aflevergarantie van de creditcard. De consument heeft met zijn creditcard een betaling gedaan voor een Playstation 5 aan een webshop. De consument heeft de Playstation 5 nooit ontvangen en de webshop bleek achteraf nep te zijn. De commissie is van oordeel dat ICS niet gehouden is tot vergoeding van het betaalde bedrag. Er is niet voldaan aan de voorwaarden voor de aflevergarantie. Daarnaast heeft de consument instemming verleend voor de betaling. Ook op grond van de wet is ICS niet gehouden het bedrag aan de consument te vergoeden. De vordering van de consument 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 en 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 zogeheten ABN AMRO Creditcard (hierna: creditcard) aan bij ICS. In de algemene voorwaarden van de creditcard staat dat er onder bepaalde voorwaarden een aflevergarantie geldt bij aankopen die verricht zijn met de creditcard.

- 2.2 Op enig moment heeft de consument bij [de verkopende webshop] een Playstation 5 besteld en hij heeft daarvoor met zijn creditcard een betaling verricht van € 525,99 aan [de webshop x]. De consument heeft bij de betaling gebruik gemaakt van het 3Dsecure wachtwoord in combinatie met een One Time Password (OPT) per sms. Op 28 april 2022 is het bedrag van € 525,99 geïncasseerd van de creditcard van de consument.
- 2.3 De consument heeft de Playstation 5 niet ontvangen. De consument heeft vervolgens ICS daarover benaderd en hij heeft een beroep gedaan op de aflevergarantie.
- 2.4 Op 3 mei 2022 heeft ICS de consument per e-mail geïnformeerd over de stappen voor het betwisten van de betaling. De consument is door ICS geadviseerd om eerst contact op te nemen met [de verkopende webshop]. Als de consument geen reactie zou krijgen binnen zeven dagen, zou hij bij ICS een betwistingsformulier kunnen indienen. Op 11 mei 2022 heeft de consument ICS een betwistingsformulier gestuurd wegens de niet geleverde Playstation 5.
- 2.5 Op 17 mei 2022 heeft ICS de consument geïnformeerd dat [de verkopende webshop] dertig dagen de tijd krijgt om alsnog tot levering van de Playstation 5 over te gaan. Na het verlopen van de termijn heeft de consument ICS geïnformeerd dat hij nog niets heeft ontvangen.
- 2.6 Op 7 juni 2022 heeft ICS de consument geïnformeerd dat zij het betwiste bedrag terug zal storten op zijn creditcard. De transactie is eerst door ICS in mindering gebracht op het openstaande saldo. Vervolgens is het bedrag toch door ICS in rekening gebracht. [Webshop x] heeft de consument per e-mail geïnformeerd dat het bedrag van € 525,99 op 10 juni 2022 is teruggestort op zijn creditcardrekening.
- 2.7 Doordat de consument het aankoopbedrag niet retour heeft ontvangen, ondanks de mededeling van [webshop x], heeft hij op 29 juli 2022 een klacht ingediend bij ICS. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument stelt dat ICS hem het bedrag dient te vergoeden dat hij heeft betaald voor een Playstation 5. De consument is opgelicht door een valse webshop, namelijk [de verkopende webshop]. De consument heeft niks van [de verkopende webshop] ontvangen terwijl hij een bevestiging heeft gekregen dat de bestelling is afgeleverd. Daarnaast bestaat [de verkopende webshop] niet meer. ICS moet een garantie bieden aan haar klanten die bestellingen doen bij valse webshops. Het geld van de consument is bovendien terecht gekomen bij een bedrijf dat (wel) nog bestaat alsook loyaal en legaal is. Dit betreft [webshop x]. Deze webshop verwijst echter naar ICS. De consument heeft eigenlijk een verkeerde betaling gedaan. Van [webshop x] heeft de consument ook geen levering gehad.

ICS zou daarom bij [webshop x] het geld kunnen terugvragen. Het is ook mogelijk dat [webshop x] betrokken is bij de fraudekwestie. De consument vordert van ICS een bedrag van € 525,99.

Het verweer

2.9 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 het om gaat

3.1 De commissie dient in deze kwestie de vraag te beantwoorden of ICS de consument kosten voor de Playstation 5 dient te vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet gehouden is en zij licht hieronder dit oordeel toe. Daarbij verwijst de commissie naar eerdere uitspraken in vergelijkbare klachten.¹

De transactie is met instemming van de consument uitgevoerd

3.2 Het staat vast dat de consument de betaling aan [webshop x] zelf heeft uitgevoerd. De consument heeft door middel van twee verschillende wachtwoorden toestemming gegeven voor de betaling (zie ook artikel 10.1 van de algemene voorwaarden). Er is dus sprake van een *toegestane* betalingstransactie (artikel 7:522 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Hieraan doet niet af dat de consument in de veronderstelling was dat hij de betaling deed aan [de verkopende webshop].

3.3 Op grond van artikel 7:533 lid 4 van het BW en artikel 10 van de algemene voorwaarden dient ICS in dat geval de transactie uit te voeren en kan de transactie niet meer geannuleerd worden. Volgens artikel 7:530 lid 1 BW kan de consument bij een toegestane betalingstransactie het bedrag van ICS terugvragen, als bij het toestaan van de transactie het precieze bedrag niet gespecificeerd is en het bedrag van de betalingstransactie hoger ligt dan de betaler op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten. In het geval van de consument is niet voldaan aan deze voorwaarden en kan hij op grond van artikel 7:530 lid 1 BW geen aanspraak maken op vergoeding door ICS.

Er is niet voldaan aan de voorwaarden voor de aflevergarantie

3.4 Tussen partijen gelden de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de creditcard.

¹ Zie onder meer GC Kifid nr. 2022-1086, te vinden op www.kifid.nl.

Uit artikel 17.1 sub a van de algemene voorwaarden volgt dat het aankoopbedrag rechtstreeks aan de ‘acceptant’ betaald moet zijn die ook het product moet leveren.

- 3.5 In dit geval is niet voldaan aan de voorwaarden voor de aflevergarantie nu de consument heeft betaald aan [webshop x] maar het [de verkopende webshop] is die het product moet leveren. Er is dus niet voldaan aan artikel 17.1 van de algemene voorwaarden. Of de consument zich ervan bewust was dat hij niet rechtstreeks aan de verkoper betaalde, is daarbij niet van belang.²
- 3.6 Tot slot wil de commissie erbij stil staan dat zij begrijpt dat de consument gefrustreerd is dat hij zijn geld niet meer heeft. De commissie kan zijn vordering echter niet toewijzen. Er is niet gebleken van een (andere) grond op basis waarvan ICS gehouden zou moeten zijn om het bedrag aan de consument te vergoeden.

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

² Zie ook GC Kifid nr. 2022-1086, te vinden op www.kifid.nl.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek Boek 7

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 530

- 1. Een betaler heeft recht op de terugbetaling door zijn betaaldienstverlener van een met zijn instemming, door of via een begunstigde geïnitieerde, reeds uitgevoerde betalingstransactie, indien de volgende voorwaarden vervuld zijn:
 - a. bij het toestaan van de betalingstransactie is niet het precieze bedrag van de betalingstransactie gespecificeerd, en*
 - b. het bedrag van de betalingstransactie ligt hoger dan de betaler, op grond van zijn eerdere uitgavenpatroon, de voorwaarden van zijn raamovereenkomst en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.**

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.*

(...)

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

Artikel 1. Uitleg gebruikte woorden

Acceptant: bedrijf waar u met uw Card kunt betalen;

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. (...) 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, het toestaan van de betalingsopdracht en als daarom gevraagd wordt het invoeren van een wachtwoord of een e-Code.

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.

Artikel 17. Aflever- en internetgarantie

17.1. Aflevergarantie: als een met uw Card betaald product niet op de afgesproken leverdatum is geleverd betalen wij het aankoopbedrag aan u terug als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

(a) U heeft het aankoopbedrag rechtstreeks betaald aan de Acceptant die ook het product moet leveren;

(b) U heeft zelf eerst zonder resultaat de Acceptant gevraagd om het product te leveren;

(c) U heeft ons binnen drie maanden na de afgesproken leverdatum om terugbetaling van het aankoopbedrag gevraagd met daarbij het aankoopbewijs van het product dat u met uw Card heeft betaald;

(d) Er bestaat geen recht op vergoeding van het aankoopbedrag door een verzekering of waarborgfonds; en

(e) Het betreft geen betaling aan of storting op een beleggingsaccount (waaronder cryptovaluta).

Wij betalen het bedrag binnen 30 dagen na ontvangst van uw verzoek terug, maar niet als de Acceptant binnen die periode toch nog het product levert of zelf het aankoopbedrag aan u terugbetaalt. U kunt tot 1 jaar na de datum waarop u de betaling heeft gedaan een beroep doen op de Aflevergarantie.