

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0177

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

Datum uitspraak	29 februari 2024
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 wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consument is slachtoffer geworden van oplichting. De consument ontving een e-mailbericht, zogenaamd van DHL, waarin werd gevraagd om betaling van € 1,85 in verband met een pakket dat aan de consument geleverd zou worden. De consument heeft op een link in het e-mailbericht geklikt. Daarna heeft hij naar eigen zeggen € 1,85 betaald. Vervolgens is een bedrag van € 1.880,- van de rekening van de consument afgeschreven. De consument meent dat ICS gehouden is om € 1.880,- aan hem te vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS hiertoe niet gehouden is. 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 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde J. Diepeveen, advocaat te Amsterdam.
- 1.3 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.
- 1.4 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 onder meer 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 1 maart 2023 is de consument slachtoffer geworden van oplichting. De consument ontving een e-mailbericht, zogenaamd van DHL, van het e-mailadres [e-mailadres]. In dat e-mailbericht werd gevraagd om betaling van € 1,85 in verband met een pakket dat aan de consument geleverd zou worden. De consument heeft op een link in het e-mailbericht geklikt. Vervolgens kwam de consument op een webpagina die zo was ontworpen dat het leek alsof het de webpagina van DHL betrof. Op die webpagina heeft de consument de gegevens van zijn creditcard ingevoerd voor betaling van het bedrag van € 1,85. De consument heeft vervolgens in de app van ICS een betalingstransactie goedgekeurd. De consument zag daarna op het transactieoverzicht van zijn creditcard dat een bedrag van € 1.880,- van zijn rekening was afgeschreven ten behoeve van [begunstigde].
- 2.3 De consument heeft een kwartier na de transactie melding gemaakt bij ICS van de frauduleuze transactie. De consument heeft de betalingstransactie betwist en heeft verzocht om vergoeding van de transactie.
- 2.4 ICS heeft op 18 maart 2023 een creditcorrectie ter hoogte van € 1.880,- uitgevoerd. ICS heeft deze creditcorrectie op 23 maart 2023 ongedaan gemaakt.
- 2.5 Op 11 april 2023 heeft ICS de consument geïnformeerd dat ICS hem niet schadeloos stelt. Als reden heeft ICS hiervoor gegeven dat de consument toestemming heeft gegeven voor de betalingstransactie.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert betaling van een bedrag van € 1.880,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 mei 2023 tot aan de dag van algehele betaling. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.7 De consument heeft geen goedkeuring gegeven aan een betaling van € 1.880,- aan [begunstigde]. Hij heeft in de app van ICS wel goedkeuring gegeven aan een betaling van € 1,85 aan DHL. Na goedkeuring in de app van de betaling van € 1,85 aan DHL zijn het bedrag en de begunstigde veranderd. De frauduleuze transactie is dan ook het gevolg van een fout in het autorisatieproces van ICS.

De consument heeft het frauduleuze e-mailbericht doorgestuurd naar ICS zodat ICS met de link in dat e-mailbericht kon vaststellen dat het bedrag bij de goedkeuring van de transactie € 1,85 was. ICS heeft de link in het e-mailbericht echter ten onrechte niet onderzocht.

- 2.8 De consument heeft een kwartier na de transactie telefonisch melding gemaakt van de frauduleuze transactie bij ICS. Op dat moment was het bedrag van € 1.880,- gereserveerd en de reservering zou nog drie tot vijf dagen duren. Er was nog genoeg tijd voor ICS om de betaling tegen te houden of terug te draaien. ICS heeft echter geen actie ondernomen na de melding van de consument.

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 gaat het om

- 3.1 De commissie moet beoordelen of ICS gehouden is om de door de consument gevorderde schade van € 1.880,- als gevolg van oplichting te vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS geen schade hoeft te vergoeden. Zij licht dat oordeel als volgt toe.

De betalingstransactie van € 1.880,-

- 3.2 Een betaaldienstverlener (in dit geval ICS) voert een betalingstransactie slechts uit met instemming van de betaler met de uitvoering van de betaalopdracht (in dit geval de consument). Dat staat in artikel 7:522 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Er wordt dan gesproken van een toegestane betalingstransactie. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en de betaaldienstverlener overeengekomen vorm en procedure.
- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument in de app van ICS een betalingstransactie van enig bedrag aan enige begunstigde heeft goedgekeurd. De consument heeft echter gesteld dat hij in de app van ICS een betaling van € 1,85 aan DHL heeft goedgekeurd, en dat hij niet een betaling van € 1.880,- aan [begunstigde] heeft goedgekeurd. Op grond van artikel 7:527 lid 1 BW is het dan aan ICS, als betaaldienstverlener, om bewijs te leveren dat de betalingstransactie is geauthentiseerd, juist is geregistreerd en geboekt en niet door een technische storing of enig ander falen van de door de betaaldienstverlener aangeboden diensten is beïnvloed.
- 3.4 ICS heeft gesteld dat de consument een betaling van € 1.880,- aan [begunstigde] heeft goedgekeurd in de app van ICS en dat de consument daarmee heeft ingestemd met de betalingstransactie volgens artikel 10.1 van de Voorwaarden. ICS heeft ter onderbouwing een uitdraai uit haar administratie overgelegd.

Naar het oordeel van de commissie heeft ICS hiermee voldaan aan de bewijslast die voortvloeit uit artikel 7:527 lid 1 BW. Uit de overgelegde uitdraai volgt immers dat een betaling van € 1.880,- aan [begunstigde] is goedgekeurd. De enkele stelling van de consument dat hij in de app een betaling van een bedrag van € 1,85 aan DHL, en niet een bedrag van € 1.880,- aan [begunstigde], heeft goedgekeurd is onvoldoende om te twijfelen aan de juistheid van de door ICS overgelegde uitdraai. Voor de commissie is dan ook komen vast te staan dat de consument heeft ingestemd met de betalingstransactie van € 1.880,- aan [begunstigde]. Dat de consument op het moment dat hij de betaalopdracht in de app goedkeurde in de veronderstelling was dat hij een bedrag van € 1,85 zou gaan betalen, maakt dit niet anders. Dat ligt naar het oordeel van de commissie in zijn eigen risicosfeer. Het had op de weg van de consument gelegen om op dat moment te verifiëren of het bedrag dat hij zou gaan betalen correct was.

- 3.5 ICS heeft verder gesteld dat het bedrag en de begunstigde na goedkeuring van een transactie niet kan veranderen. ICS heeft daardoor de stelling van de consument dat het bedrag en de begunstigde na goedkeuring van de transactie nog zijn gewijzigd betwist. Nu de consument deze wijzigingen niet heeft bewezen, staat vast dat het bedrag en de begunstigde na de goedkeuring door de consument niet zijn gewijzigd.
- 3.6 De consument heeft gesteld dat ICS met de link uit het e-mailbericht had kunnen en had moeten vaststellen dat hij in de app een betaling van een bedrag van € 1,85 heeft goedgekeurd. ICS heeft hiertegen ingebracht dat zij de link niet heeft onderzocht, omdat er geen aanwijzing was voor een systeemfout nu ICS enkel de transactie heeft uitgevoerd waarvoor de consument in de app goedkeuring heeft gegeven. Daarnaast heeft ICS opgemerkt dat niet van haar kan worden gevergd dat zij haar computersystemen onderwerpt aan een onbekende link waarvan de landingspagina op elk moment gewijzigd kan worden. De commissie volgt ICS in dit standpunt. Naar het oordeel van de commissie is ICS niet verplicht om de link in het door de consument doorgestuurde frauduleuze e-mailbericht te onderzoeken.
- 3.7 De commissie concludeert dat de betaling van € 1.880,- een toegestane betalingstransactie is. Dit betekent dat ICS op grond van artikel 7:533 lid 4 BW verplicht was om gevolg te geven aan de gegeven betaalopdracht. ICS heeft hieraan voldaan.

De betalingstransactie was vrijwel direct onherroepelijk

- 3.8 De consument heeft gesteld dat ICS de betaling van € 1.880,- had moeten terugdraaien of tegenhouden omdat sprake was van een reservering op het moment dat de oplichting werd gemeld. De commissie volgt de consument hierin niet. De consument kon de betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip dat de betaalopdracht is ontvangen door ICS (zie artikel 7:534 lid 1 en 7:532 lid 1 BW en ook artikel 10.2 van de Algemene Voorwaarden). De betalingstransactie was dus onherroepelijk vanaf het moment dat de consument de betalingstransactie goedkeurde in de app van ICS.

De betalingstransactie kon dus niet meer worden tegengehouden of teruggedraaid op het moment dat de consument melding maakte. Zoals door de commissie eerder is overwogen¹ is dit niet anders bij een reservering op een creditcard.

Creditcorrectie

- 3.9 De consument heeft nog naar voren gebracht dat ICS na de transactie het bedrag van € 1.880,- heeft gecrediteerd en dat ICS het bedrag later weer in rekening heeft gebracht. Naar het oordeel van de commissie maakt dit niet dat ICS gehouden is om de schade aan de consument te vergoeden. ICS heeft toegelicht dat artikel 16.2 van de Voorwaarden bepaalt dat als een betaling binnen veertien dagen na de datum van het rekeningoverzicht door de klant voldoende gemotiveerd betwist wordt, het betwiste bedrag onder voorbehoud in mindering wordt gebracht op het openstaande saldo. Als blijkt dat de betwisting onterecht is, wordt het bedrag weer in rekening gebracht. In het geval van de consument is het bedrag weer in rekening gebracht omdat de consument zelf heeft ingestemd met de transactie en de betwisting daarmee onterecht was.

Conclusie

- 3.10 De commissie betreurt het dat de consument slachtoffer is geworden van oplichting. Zij wijst de vordering van de consument gelet op het voorgaande echter af.

Ambtshalve toetsing

- 3.11 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 10 en artikel 16 van de Voorwaarden van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht deze bedingen in deze zaak niet in strijd met deze regelgeving.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

¹ GC Kifid 2023-0605, GC Kifid 2021-0265 en GC Kifid 2019-308.

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 oktober 2023, 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

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

Algemene Voorwaarden ICS Mastercard Gold

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 printer 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 wordt gevraagd wordt het invoeren van een 3D Secure wachtwoord en 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.

(...)

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.

16.2 Als u een betaling en/of geldopname binnen 14 dagen na de datum van het rekeningoverzicht betwist en u licht dit voldoende toe en levert voldoende bewijzen aan, dan wordt het betwiste bedrag direct in mindering gebracht op het openstaande saldo. Dit gebeurt onder voorbehoud: als blijkt dat de betwisting onterecht is, brengen wij het bedrag weer in rekening op uw Card. Het bedrag wordt niet in mindering gebracht op het openstaande saldo als de betwisting geen redelijke kans van slagen heeft.

(...)

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 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 aan de zijde van de betaler te bewijzen.

Artikel 532

1. Het tijdstip van ontvangst is het tijdstip waarop de betaalopdracht door de betaaldienstverlener van de betaler wordt ontvangen.
Indien het tijdstip van ontvangst niet op een werkdag valt, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen. De betaaldienstverlener kan een uiterste tijdstip aan het einde van een werkdag vaststellen, na welk tijdstip een ontvangen betaalopdracht geacht wordt op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.
2. Indien de betaaldienstgebruiker die een betaalopdracht initieert en zijn betaaldienstverlener overeenkomen dat de uitvoering van de betaalopdracht aanvangt op een specifieke datum, aan het einde van een bepaalde termijn of op de dag waarop de betaler geldmiddelen ter beschikking van zijn betaaldienstverlener heeft gesteld, wordt het tijdstip van ontvangst van de opdracht voor de toepassing van artikel 537 geacht op de overeengekomen dag te vallen. Indien de overeengekomen dag geen werkdag is voor de betaaldienstverlener, wordt de ontvangen betaalopdracht geacht op de eerstvolgende werkdag te zijn ontvangen.

Artikel 533

1. Indien een betaaldienstverlener weigert een betaalopdracht uit te voeren of een betalingstransactie te initiëren, wordt de betaaldienstgebruiker in kennis gesteld van deze weigering en, indien mogelijk, van de redenen daarvoor en van de procedure voor de correctie van eventuele feitelijke onjuistheden die tot de weigering hebben geleid, tenzij ander toepasselijk Unierecht of toepasselijk nationaal recht dit verbiedt.
2. De betaaldienstverlener verstrekt zo spoedig mogelijk de kennisgeving – of stelt deze ter beschikking – op de overeengekomen wijze, en in elk geval binnen de in artikel 537 vermelde termijnen.
3. In de raamovereenkomst kan de voorwaarde worden gesteld dat de betaaldienstverlener voor die kennisgeving een redelijke vergoeding in rekening mag brengen indien de weigering objectief gerechtvaardigd is.
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 recht dit verbiedt.

Artikel 534

1. De betaaldienstgebruiker kan een betaalopdracht niet meer herroepen vanaf het tijdstip van ontvangst, bedoeld in artikel 532, eerste lid, tenzij anders is bepaald in dit artikel.
2. Indien de betalingstransactie door een betaalinitiatiedienstverlener dan wel door of via een begunstigde wordt geïnitieerd, kan de betaler de betaalopdracht niet meer herroepen nadat hij aan de betaalinitiatiedienstverlener instemming heeft verleend om de betalingstransactie te initiëren dan wel aan de begunstigde instemming heeft verleend om de betalingstransactie uit te voeren.
3. In het geval van een automatische afschrijving en onverminderd de rechten inzake terugbetaling kan de betaler de betaalopdracht evenwel herroepen, ten laatste aan het einde van de werkdag die voorafgaat aan de dag waarop de betaalrekening volgens afspraak wordt gedebiteerd.
4. In het in artikel 532, tweede lid, bedoelde geval kan de betaaldienstgebruiker een betaalopdracht herroepen tot uiterlijk het einde van de werkdag die aan de overeengekomen dag voorafgaat.
5. Na de in het eerste tot en met vierde lid bedoelde termijnen kan de betaalopdracht alleen worden herroepen indien zulks tussen de betaaldienstgebruiker en de relevante betaaldienstverleners is overeengekomen. In het in het tweede en derde lid bedoelde geval is ook de instemming van de begunstigde vereist.
6. Indien zulks in de raamovereenkomst is overeengekomen, mag de relevante betaaldienstverlener kosten voor de herroeping in rekening brengen.