

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0456

(mr. drs. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Datum uitspraak	31 mei 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

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransacties. De consument heeft onder invloed van valse voorwendselen de verificatiecodes voor zijn ICS betaalapp ingevuld op een website. Op deze wijze heeft een fraudeur de betaalapp kunnen installeren en koppelen aan de creditcard van de consument. Hij heeft vervolgens betalingen verricht met de creditcard van de consument. De consument vindt dat ICS zijn schade moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat ICS dat niet hoeft te doen. Volgens de commissie heeft de consument in juridische zin grof nalatig gehandeld. Ook is niet gebleken dat ICS haar zorgplicht jegens de consument geschonden heeft. De klacht van de consument is ongegrond en 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 en 5) de dupliek van ICS.
- 1.2 ICS is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. S.A.A. Denissen, advocaat kantoorhoudende 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 heeft een creditcard bij ICS. Op 21 augustus 2023 heeft de consument een elektrische tandenborstel besteld bij een buitenlandse webwinkel. Kort daarna heeft de consument een sms ontvangen met daarin een link. De consument heeft op deze link geklikt omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat hij via deze link informatie aan de douane moest verstrekken voor de verzending van de tandenborstel. Op de website heeft de consument onder andere zijn creditcardnummer en zijn postcode en huisnummer ingevuld.
- 2.2 Naar later bleek, heeft een fraudeur rond diezelfde tijd de ICS betaalapp geïnstalleerd op zijn telefoon. Om deze app te activeren heeft de fraudeur de gegevens gebruikt die de consument op de website had ingevuld. Vervolgens heeft de fraudeur een verificatiecode opgevraagd bij ICS. Om 16.02 uur heeft ICS een e-mail gestuurd naar het bij haar bekende e-mailadres van de consument met daarin een verificatiecode. Om 16.03 uur heeft ICS ook een sms-bericht verzonden naar het bij haar bekende telefoonnummer van de consument. De consument heeft de via sms en e-mail ontvangen codes vervolgens ingevuld op de website.
- 2.3 Tussen 16.05 uur en 16.27 uur heeft de fraudeur vier transacties van in totaal € 3.000,- uitgevoerd met de creditcard van de consument. De vijfde transactie die de fraudeur wilde uitvoeren heeft ICS geblokkeerd omdat deze transactie gedetecteerd werd door het fraudedetectiesysteem. ICS heeft de creditcard om 16.31 uur geblokkeerd.
- 2.4 Op dezelfde dag heeft de consument per e-mail contact opgenomen met ICS en geklaagd over het feit dat er fraude is gepleegd met zijn creditcard. ICS en de consument hebben over en weer gemaaild maar zijn niet tot een oplossing gekomen. De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument vordert dat ICS (een gedeelte van) het bedrag vergoedt dat de fraudeur met zijn creditcard heeft overgeboekt. In eerste instantie heeft de consument een bedrag van € 1.500,- gevorderd bij ICS. Tijdens de klachtenprocedure bij Kifid heeft de consument het gevorderde bedrag verlaagd naar € 750,-.
- 2.6 Als onderbouwing voor zijn vordering voert de consument aan dat ICS medeverantwoordelijk is voor de fraude. De fraude is namelijk gepleegd door middel van de combinatie van de ICS betaalapp, de ICS systemen en het officiële ICS e-mailadres. Ook had ICS veel pro-actiever moeten reageren op het moment dat er verificatiecodes werden aangevraagd terwijl de consument nog was ingelogd in de app. De verificatiecodes hadden niet zomaar verzonden mogen worden.

Daarbij had ICS in separate e-mails of sms-berichten moeten waarschuwen voor het risico van fraude. Ook vindt de consument dat ICS veel eerder had moeten ingrijpen, namelijk zodra de fraudeur de eerste betaling van € 1.000,- had uitgevoerd.

Het verweer

- 2.7 ICS heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of ICS (een gedeelte van) de schade van de consument moet vergoeden omdat haar een verwijt treft van de fraude. De commissie is van oordeel dat ICS geen schadevergoeding hoeft te betalen aan de consument. De commissie zal dat hierna verder toelichten.
- 3.2 Vooraf merkt de commissie opdat de consument in dit dossier veel verschillende argumenten aanvoert ter onderbouwing van zijn standpunt. De commissie heeft kennis daarvan genomen maar zij beperkt haar beoordeling tot de wezenlijke argumenten van de consument die nodig zijn om tot een juridische beoordeling van de klacht te komen.
- 3.3 Ook heeft de consument tijdens de klachtenprocedure bij Kifid een lijst met vragen opgesteld en aan ICS verzocht deze te beantwoorden. En heeft hij de commissie verzocht een bewijsprocedure te starten. De commissie wijst erop dat zij alleen kan oordelen over de klacht van de consument en zijn individuele omstandigheden. Zij kan geen bewijsonderzoek starten naar mogelijke fraudegevallen bij andere klanten van ICS. Ook kan zij ICS niet verplichten om daarover vragen te beantwoorden.

De juridische regels waaraan de commissie toetst

- 3.4 Tussen de consument en ICS staat niet ter discussie dat de opdracht voor de transacties is gegeven door een fraudeur en dat de consument niet met deze transacties heeft ingestemd. Er is in deze zaak dus sprake van niet-toegestane betalingstransacties. Als hoofdregel geldt dan dat op grond van artikel 7:528 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) ICS in dat geval het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties aan de consument moet terugbetalen. Op deze hoofdregel bestaat een uitzondering (artikel 7:529 lid 1 BW): ICS hoeft het bedrag van de niet-toegestane betalingstransacties niet terug te betalen als blijkt dat de consument frauduleus heeft gehandeld. Of wanneer de consument, in juridische zin, opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

- 3.5 In artikel 7:524 BW is bepaald dat van de consument verwacht mag worden dat hij alle redelijke maatregelen treft om de veiligheid van zijn persoonlijke beveiligingsgegevens (zoals zijn pincode of verificatiecodes) te waarborgen. Ook is hij verplicht om zijn creditcard te gebruiken volgens de afspraken die in de algemene voorwaarden van de creditcard worden genoemd. Op de creditcard van de consument zijn de 'Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson' (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Voor de klacht van de consument is artikel 5 van de voorwaarden van belang:

“Artikel 5. Pincode en geheimhouding

(...)

5.4 Ook andere persoonlijke beveiligingscodes met betrekking tot uw Card, zoals een inlognaam, een (3D Secure) wachtwoord, Biometrie, Toegangscode of SMS Code mogen alleen door u worden gebruikt en moet u geheimhouden.”

De consument heeft in juridische zin grof nalatig gehandeld

- 3.6 In randnummer 3.4 van deze uitspraak heeft de commissie toegelicht dat het voor de vraag of ICS de schade van de consument moet vergoeden, van belang is of de consument in juridische zin grof nalatig heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat dit inderdaad het geval is.
- 3.7 Het staat vast dat ICS op enig moment, nadat de fraudeur daartoe een verzoek had gedaan in de door hem geïnstalleerde betaalapp, verificatiecodes aan de consument heeft toegezonden. Dat heeft ICS zowel via e-mail als via een sms-bericht gedaan. Het staat ook vast dat de consument deze codes op een website heeft ingevuld. Dit is in strijd met artikel 5 van de voorwaarden (zie randnummer 3.5) waarin staat dat de consument de beveiligingscodes te allen tijde geheim dient te houden. De consument heeft zich daarmee niet aan de afspraken in de voorwaarden en aan de wettelijke bepaling van artikel 7:524 BW gehouden. Door zijn beveiligingsgegevens zonder verdere controle in te vullen op een voor hem onbekende website, heeft de consument naar het oordeel van de commissie grof nalatig gehandeld. Op grond van artikel 7:529 lid 1 BW hoeft ICS zijn schade daarom niet te vergoeden.

ICS heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.8 De consument heeft verschillende argumenten aangevoerd waarom ICS haar zorgplicht jegens hem zou hebben geschonden. Deze argumenten slagen niet. De commissie zal dit toelichten.
- 3.9 De consument vindt dat ICS mede verantwoordelijk is voor de fraude omdat de fraudeurs gebruik hebben gemaakt van de ICS betaalapp en de systemen van ICS. De commissie deelt dit standpunt niet. Dat de fraudeurs hun transacties hebben uitgevoerd via de betaalapp van ICS en dat ICS de verificatiecodes heeft verzonden, maakt ICS nog niet medeverantwoordelijk voor de fraude. De fraudeurs konden de omgeving van ICS alleen misbruiken omdat de consument zijn verificatiecodes heeft afgegeven aan de fraudeurs.

Daardoor konden de fraudeurs de ICS app koppelen aan zijn creditcard waardoor goedkeuring van de transacties eenvoudig voor de fraudeurs zelf verkregen kon worden.

- 3.10 Verder stelt de consument dat ICS onzorgvuldig heeft gehandeld door haar waarschuwingen voor phishing in dezelfde e-mail te plaatsen als de e-mail waarmee de verificatiecodes worden verzonden. Volgens de consument hadden deze waarschuwingen middels een separate e-mail aan de consument moeten worden gezonden. De consument onderbouwt niet, en ook anderszins is niet gebleken, dat het versturen van de verificatiecodes en de waarschuwingen in aparte berichten de consument tot ander gedrag zouden hebben gebracht waardoor de fraude zou zijn voorkomen.
- 3.11 Ook voert de consument aan dat ICS in een veel eerder stadium de betalingen had moeten tegenhouden. De commissie stelt voorop dat het uitgangspunt is dat op een betaaldienstverlener zoals ICS geen algemene monitoringsplicht rust. Wel kan van ICS worden verwacht dat zij nader onderzoek uitvoert indien zij weet heeft van ongebruikelijk betalingsverkeer. Daarbij is bepalend waarvan ICS zich bewust was. In de onderhavige zaak ziet de commissie geen aanknopingspunten om aan te nemen dat ICS wist dat zij overboekingen faciliteerde die frauduleus waren.
- 3.12 ICS was dus niet verplicht om de betalingen te blokkeren. Dat een van de verrichte betalingen uiteindelijk wel door het fraudedetectiesysteem van ICS is gesignaleerd en geblokkeerd, maakt niet dat ICS een verwijt gemaakt kan worden ten opzichte van de overige betalingen. De commissie is van oordeel dat ICS haar zorgplicht niet heeft geschonden en dus ook op deze grond niet gehouden is de schade van de consument te vergoeden.

Het beding waar het hier om gaat, is niet oneerlijk

- 3.13 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 5 van de voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.14 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering zal worden afgewezen.

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 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 oktober 2023, 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

In de bijlage zijn de in de uitspraak genoemde wettelijke bepalingen te vinden.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:524

1. *De betaaldienstgebruiker die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*
 - a. *gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*
 - b. *(...)*
 2. *Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de persoonlijke beveiligingsgegevens ervan te waarborgen.*
- (...)*

Artikel 7:528

1. *Onverminderd artikel 526, betaalt de betaaldienstverlener van de betaler, in geval van een niet-toegestane betalingstransactie, de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug en in elk geval uiterlijk aan het einde van de eerstvolgende werkdag, nadat hij bekend is geworden met de transactie of daarvan in kennis is gesteld.*
- (...)*

Artikel 7:529

1. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan nadat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*
- (...)*