

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1065

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	4 december 2024
Klacht van	De consument
Tegen	International Card Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen ICS
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-toegestane betalingstransactie. De consument is slachtoffer geworden van oplichting en stelt dat ICS de door haar geleden schade dient te vergoeden. ICS stelt zich op het standpunt dat – in juridische zin – sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument en dat ICS daardoor niet gehouden is de schade te vergoeden. Dit verweer slaagt. 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) het verweerschrift van ICS; 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 creditcard aan bij ICS.
- 2.2 Op 22 februari 2024 ontving de consument een SMS met als afzender UPS met de mededeling dat er een pakket voor haar klaar lag en dat zij deze kon afhalen na het voldoen van de verschuldigde douanekosten van € 1,63. De consument diende hiervoor op een link te klikken en haar gegevens in te vullen.
- 2.3 De consument heeft vervolgens op de link geklikt en haar creditcardgegevens ingevuld.

- 2.4 Een derde heeft vervolgens met deze gegevens de bij de creditcard behorende app geïnstalleerd.
- 2.5 ICS heeft naar aanleiding van de installatie van de app verificatiecodes verzonden naar het e-mailadres en het telefoonnummer van de consument. Deze berichten waren opgesteld in het Engels.
- 2.6 Deze codes zijn vervolgens gebruikt om de app te activeren.
- 2.7 Op 23 februari 2024 tussen 17.49 uur en 17.54 uur zijn via de app vier betalingen verricht met een totaalbedrag van € 1.119,71.
- 2.8 Op 23 februari 2024 om 17.54 is een betaling gedetecteerd door het fraudesysteem van ICS. Om 18.23 heeft ICS telefonisch contact opgenomen met de consument. Hierna is de creditcard geblokkeerd.

De klacht en vordering

- 2.9 De consument vordert betaling van een bedrag van € 1.119,71.
- 2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument handelde te goeder trouw en wist niet dat ze werd opgelicht. Zij verwachtte daadwerkelijk een pakketje uit het buitenland en vond het om die reden niet vreemd dat zij een SMS kreeg om de douane-kosten te betalen. ICS dient haar schade daarom te vergoeden.

Het verweer

- 2.11 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 vraag die voorligt is of ICS de door de consument geleden schade dient te vergoeden. Naar het oordeel van de commissie hoeft ICS dit niet te doen. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.
- 3.2 De commissie merkt vooraf het volgende op. De consument heeft meermaals schriftelijk en telefonisch aangegeven dat zij zich gekwetst voelt doordat ICS de term "grof nalatig" heeft gebruikt. De commissie hecht er waarde aan (nogmaals) op te merken dat dit een juridische term betreft en dat dit geen waardeoordeel inhoudt. De commissie kan zich voorstellen dat de oplichting grote impact heeft op de consument. De commissie dient echter te beoordelen of ICS juridisch verplicht is de schade van de consument te vergoeden. Daarvoor zal ook de commissie moeten beoordelen of sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van de consument.

Juridisch kader

- 3.3 De wet maakt onderscheid tussen toegestane en niet-toegestane betalingstransacties. Van een toegestane betalingstransactie is op grond van artikel 7:522 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) sprake als de betalingsopdracht met instemming van de consument is verricht. Volgens artikel 7:522 lid 2 BW wordt de instemming met een betaalopdracht verleend overeenkomstig de tussen de betaler en zijn relevante betaaldienstverlener (in dit geval ICS) overeengekomen vorm en procedure.
- 3.4 Bij gebreke van de hiervoor bedoelde instemming wordt een betalingstransactie op grond van artikel 7:522 lid 2 BW als niet-toegestaan aangemerkt. In geval van een niet-toegestane betalingstransactie betaalt de betaaldienstverlener van de betaler (in dit geval ICS) de betaler onmiddellijk het bedrag van de niet-toegestane betalingstransactie terug. Dat staat in artikel 7:528 lid 1 BW. Volgens artikel 7:529 lid 1 BW draagt de betaler echter zélf alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid één of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 7:524 BW niet is nagekomen.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.5 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument de betalingen niet zelf heeft uitgevoerd en dat er dus sprake is van niet-toegestane betalingstransacties. ICS stelt zich echter op het standpunt dat er – in juridische zin – sprake is van grove nalatigheid, doordat de consument haar gegevens en de aan haar toegestuurde verificatiecodes via de link aan de oplichters heeft doorgegeven. Hiermee konden zij de app activeren en de betalingen goedkeuren, aldus ICS.
- 3.6 De consument erkent dat zij de gegevens via de link heeft doorgegeven aan de oplichters, maar dacht dat zij dit deed om de douanekosten te betalen. De commissie begrijpt dat de consument niet opzettelijk de oplichters in de gelegenheid heeft willen stellen de app te activeren en betalingen uit te voeren, maar door de creditcardgegevens en de verificatiecodes door te geven aan de oplichters is – in juridische zin – sprake van grof nalatig handelen aan de zijde van de consument. Zij heeft hiermee immers de oplichters in staat gesteld om de betalingen uit te voeren. De commissie weegt daarbij mee dat de consument in de e-mail en SMS met de verificatiecodes is geïnformeerd dat de codes waren bedoeld voor het activeren van de app, in de e-mail van ICS wordt immers het volgende vermeld:

“Pas op voor phishing en fraude! Ga alleen verder met het activeren van de app als u hier zelf mee bent begonnen. Gebruik de verificatiecode alleen in de PRODUCT app en vul deze nooit in op een website of online formulier. Geef de code ook nooit aan iemand anders door via de telefoon. Uw verificatiecode om verder te gaan met het activeren van de PRODUCT app is: XXXXXX. De code is 10 minuten geldig. Heeft u niet gevraagd om de PRODUCT app te activeren? Neem dan direct contact op met de PRODUCT Servicedesk telefoonnummer 020 – 6 600”

- 3.7 Hieruit blijkt dat de consument uitdrukkelijk is gewaarschuwd voor fraude en is zij ervoor gewaarschuwd haar verificatiecodes niet in te vullen op een website of een online formulier.¹ De consument heeft desondanks de codes via de link uit de SMS ingevuld, waardoor de oplichters de app konden activeren en de betalingen konden verrichten.
- 3.8 De consument merkt op dat de e-mail en SMS met de verificatiecodes in het Engels waren opgesteld. Het is de commissie niet geheel duidelijk wat de consument hiermee bedoelt te zeggen. Voor zover dit er volgens de consument toe moet leiden dat ICS de schade dient te vergoeden overweegt de commissie als volgt. Dat de e-mail en SMS met de verificatiecode in het Engels waren opgesteld maakt niet dat ICS aansprakelijk is voor de schade. ICS heeft uitgelegd dat de berichten in het Engels waren opgesteld, omdat de oplichters via de app als voorkeurstaal Engels hebben opgegeven. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de consument de in de berichten opgenomen waarschuwingen hierdoor niet kon begrijpen. Voor zover dit anders is, had het op de weg van de consument gelegen om hierover contact op te nemen met ICS. Het was immers kennelijk niet gebruikelijk dat zij dergelijke berichten in het Engels ontving.
- 3.9 Gezien het voorgaande concludeert de commissie dat ICS niet aansprakelijk is voor de door de consument geleden schade. Dit betekent dat de vordering wordt afgewezen.
- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht zijn artikel 5 en 6 van de Algemene Card-voorwaarden ABN AMRO en ABN AMRO MeesPierson versie januari 2021 van belang. Deze bedingen zijn door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht de bedingen niet in strijd met deze regelgeving.

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 2024, 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.

¹ Zie bijvoorbeeld ook GC Kifid 2024-0456 en 2024-0626.

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 2024 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 7:522

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. (...)

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 (...)
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 7:527

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 van de zijde van de betaler te bewijzen.

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 niettoegestane 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 doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen. (...)