

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-117 d.d. 16 april 2013**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris.)**

**Samenvatting**

Consument is telefonisch benaderd door iemand die zich voordeed als een medewerker van de bank. Tijdens dit gesprek heeft Consument op verzoek van deze persoon, naar eigen zeggen alleen de i-codes verstrekt die nodig zijn om elektronisch te bankieren. Vervolgens zijn via internet een viertal transacties uitgevoerd, waardoor een grote som geld van de rekening van Consument is afgeboekt. In de toepasselijke voorwaarden is opgenomen dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Uit het door de bank overgelegde overzicht blijkt dat de vier transacties zijn aangevoerd door de vereiste toegangscode, bestaande uit i-codes, s-codes en controlegetallen, waarbij de toegangscode alle keren direct juist zijn ingetoetst. Ook blijkt uit de administratie van de bank dat de transacties met behulp van pas 003 hebben plaatsgevonden, welke op dat moment in het bezit van Consument was. Op basis van het haar voorliggende dossier, is de Commissie van oordeel dat uit de stukken onvoldoende bewijs valt te putten voor de stelling van Consument dat zij enkel de i-codes aan de vermeende bankmedewerkster zou hebben verstrekt. Het beroep van Consument op de mededeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB), waarbij door de NVB is medegedeeld de banken instaan voor vergoeding van de door hun cliënten geleden schade als gevolg van computercriminaliteit, zoals phishing, slaagt evenmin. De Commissie is van oordeel dat Consument op grond van deze mededeling er niet zonder meer op heeft mogen vertrouwen dat haar schade zou worden vergoed. Immers, de NVB heeft medegedeeld dat “in principe” dergelijke schade wordt vergoed, hetgeen naar het oordeel van de Commissie moet worden gezien als een algemene en niet onvoorwaardelijke toezegging, zodat Consument daaraan in dit geval geen rechten kan ontleen. Verder heeft de NVB in latere publicaties haar visie op onderhavig punt verder genuanceerd. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

de coöperatie coöperatieve Rabobank Krimpenerwaard U.A. gevestigd te Krimpen aan den IJssel, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;

- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 4 juli 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 22 maart 2013 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument houdt bij Aangeslotene enkele rekeningen aan. Deze rekeningen zijn gekoppeld aan de overeenkomst Rabo Internetbankieren. Op het gebruik van Rabo Internetbankieren en de rekeningen zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2011 (hierna: Voorwaarden). Tevens zijn de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.
- 2.2. In de periode van 24 januari 2011 tot en met 30 januari 2011 heeft Consument ingelogd op haar Rabo Internetbankieren. Tijdens het internetbankieren verscheen er een voor Consument onbekend scherm in beeld. In dit scherm stond beschreven dat zij ter beveiliging haar adresgegevens moest invullen, met als afzender Aangeslotene. Consument heeft de gevraagde gegevens ingevuld en op verzenden geklikt.
- 2.3. Uit het proces-verbaal van aangifte blijkt dat Consument op 24 februari 2011, omstreeks 11:30 uur werd gebeld door een dame die zich voordeed als een medewerkster van Aangeslotene. De dame deelde Consument mee dat zij belde ter beveiliging van haar rekening en vroeg Consument haar bankpas in haar Random Reader te plaatsen en na het indrukken van de i-toets, de pincode in te voeren. De code die vervolgens in het scherm van de Random Reader tevoorschijn kwam, heeft Consument op verzoek van de vrouw aan haar doorgegeven. Consument heeft deze procedure twaalf keer herhaald. De pincode heeft Consument niet aan de 'bankmedewerkster' verstrekt.
- 2.4. Diezelfde dag werd Consument omstreeks 14:30 uur gebeld door een medewerkster van Aangeslotene die haar erop wees dat er grote bedragen van haar rekening waren afgeschreven. Er was € 48.999,- van haar spaarrekening overgeboekt naar haar betaalrekening. Vervolgens was er via een drietal transacties van € 11.111,-, € 15.000,- en € 24.276,50, met een totaalbedrag van € 50.387,50 naar andere rekeningen overgeschreven.
- 2.5. Bij brief van 27 april 2011 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat zij het bedrag van € 24.276,50 heeft kunnen terugvorderen via andere banken, maar dat het haar niet gelukt is de andere twee bedragen terug te vorderen.

## **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van het aan haar rekening onttrokken bedrag van € 26.111,- (€ 15.000,- + € 11.111,-), te vermeerderen met wettelijke rente. Daarnaast vordert Consument advocaatkosten van € 8.188,50.
- 3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene op basis van de rekening-courantovereenkomst gehouden is tot betaling van het ten onrechte aan haar bankrekening onttrokken bedrag. Het misbruik heeft kunnen plaatsvinden zonder dat Consument de vereiste s-codes heeft gegeven. Consument is zorgvuldig met de betaalpas en pincode omgegaan. Van grove nalatigheid ten aanzien van de verplichtingen uit de Algemene Voorwaarden is dan ook geen sprake geweest.
- 3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. De Commissie stelt vast dat op de bancaire relatie tussen Consument en Aangeslotene de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing zijn. Het in deze voorwaarden opgenomen artikel 18 bepaalt dat de administratie van de bank tot volledig bewijs strekt behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Aangeslotene heeft door een overzicht van de vier betwiste transacties over te leggen inzicht gegeven in haar administratie. Hieruit blijkt dat de vier transacties zijn aangevoerd door de vereiste toegangscode, bestaande uit i-codes, s-codes en controlegetallen, waarbij de toegangscode alle keren direct juist zijn ingetoetst. Ook blijkt uit haar administratie dat de transacties met behulp van pas 00 hebben plaatsgevonden, welke op dat moment in het bezit van Consument was. Ten tijde van de transacties hebben zich geen onregelmatigheden voorgedaan.
- 4.2. In reactie op door Aangeslotene overgelegde transactieoverzicht heeft Consument alleen herhaald zij dat de toegangscode niet heeft verstrekt. Op basis van het haar voorliggende dossier, is de Commissie van oordeel dat uit de stukken onvoldoende bewijs valt te putten voor de stelling dat zij enkel de i-codes aan de vermeende bankmedewerkster zou hebben verstrekt. Naar het oordeel van de Commissie is Consument hiermee niet geslaagd in het conform artikel 18 van de betreffende voorwaarden vereiste leveren van tegenbewijs. De Commissie ziet zich in haar oordeel gesteund door het feit dat zij het buitengewoon onwaarschijnlijk acht, zo niet onmogelijk, dat derden de toegangscode in één keer juist zouden hebben geraden. Bovendien zijn de transacties verricht met behulp van pas 003, welke pas niet uit het bezit van Consument is geweest. Het feit dat de transacties zijn ingevoerd via een computer met een ander ip-adres, dan het bekende ip-adres bij Aangeslotene maakt dit niet anders. Het principe van internetbankieren is immers dat je overal je bankzaken kunt regelen. Het misbruik van de toegangscode kan – hoe betreurenswaardig het ook is dat Consument daarvan het slachtoffer is geworden – niet voor rekening van Aangeslotene worden gebracht.
- 4.3. Het beroep van Consument op de mededeling van de Nederlandse Vereniging van Banken (hierna: NVB), waarbij door de NVB is medegedeeld dat de Banken instaan

voor vergoeding van de door hun cliënten geleden schade als gevolg van computercriminaliteit, zoals phishing, kan niet slagen. Immers, voor zover de mededeling van de NVB aan Aangeslotene moet worden toegerekend, althans voor zover moet worden aangenomen dat Aangeslotene aan deze mededeling is gebonden – hetgeen door laatstgenoemde expliciet is betwist – is de Commissie van oordeel dat Consument op grond van deze mededeling er niet zonder meer op heeft mogen vertrouwen dat haar schade zou worden vergoed. Immers, de NVB heeft medegedeeld dat “in principe” dergelijke schade wordt vergoed, hetgeen naar het oordeel van de Commissie moet worden gezien als een algemene en niet onvoorwaardelijke toezegging, zodat Consument daaraan in dit geval geen rechten kan ontlenen. Zie ook Rechtbank Breda, 23 maart 2011, HA ZA 10-1582. Verder heeft de NVB in latere publicaties haar visie op onderhavig punt verder genuanceerd.

4.4. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat de vordering wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.