

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-26 d.d. 14 januari 2014  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

**Samenvatting**

De betaalpas van Consument is geskimd, waarna een bedrag van € 4.717,39 onrechtmatig van de betaalrekening van Consument is opgenomen. Aangeslotene heeft slechts een bedrag van € 501,42 vergoed. Aangeslotene voert aan dat zij (op basis van de van toepassing zijnde algemene voorwaarden) niet gehouden is de gehele schade te vergoeden, omdat Consument bij het inloggen op de internetbankierfaciliteit kort na de eerste vier frauduleuze transacties die transacties had moeten opmerken en door dit niet te doen in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende controleplicht. De Commissie overweegt dat Consument op grond van de van toepassing zijnde voorwaarden de af- en bijschrijvingen en het saldo van de betaalrekening minimaal één keer per veertien dagen door middel van de internetbankierfaciliteit dient te controleren. Het doel van deze controleplicht is dat onregelmatigheden op de betaalrekening zo snel mogelijk worden ontdekt en Aangeslotene - na een melding van Consument - maatregelen kan treffen om de schade te beperken. Het is bij uitstek Consument zelf die kan verifiëren of de met de betaalrekening verrichte transacties ook daadwerkelijk in elk geval door haarzelf zijn uitgevoerd. Van Consument mag dan ook worden verwacht dat zij op het moment dat zij inlogt op de internetbankierfaciliteit en zij op een simpele wijze de recente af- en bijschrijvingen kan controleren, dit ook daadwerkelijk doet. Consument dient daarbij iedere mutatie (of in ieder geval de meest recente) op de betaalrekening te herleiden tot in elk geval door haarzelf uitgevoerde betaalhandelingen ten laste van de betaalrekening.

Consument,

tegen

ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 van Consument met bijlagen, ontvangen op 10 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument en haar echtgenoot hebben een gezamenlijke betaalrekening bij Aangeslotene geopend. Aan de betaalrekening zijn twee betaalpassen (één op naam van Consument en één op naam van haar echtgenoot) en een internetbankierfaciliteit gekoppeld.
- 3.2. Op de overeenkomst tussen partijen zijn onder meer de Voorwaarden Mijn [Aangeslotene] (hierna: de voorwaarden) van toepassing. Deze voorwaarden bepalen, voor zover relevant:  
*“13.4 Controleer minimaal 1 keer per 14 dagen in mijn [Aangeslotene] uw af- en bijschrijvingen en het saldo van uw Betaalrekening. Want dan kunt u eventuele onregelmatigheden of onjuistheden tijdig opmerken. Als u tijdens de controle iets ziet wat volgens u niet klopt, dan moet u ons direct bellen. (...)*  
26      *Fraude en nalatigheid*  
*U bent volledig aansprakelijk voor schade die is ontstaan doordat u frauduleus heeft gehandeld. Of doordat u opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer veiligheidsverplichtingen zoals vermeld in deze voorwaarden en de Voorwaarden Betaalrekening niet bent nagekomen.(...)”*
- 3.3. Op zowel 9 als 10 maart 2012 is een bedrag van € 250,- van de betaalrekening opgenomen. Daarnaast zijn op deze data twee parkeertransacties (van € 0,42 en € 1,10) ten laste van de betaalrekening gebracht. Deze bedragen zijn opgenomen met de pas van Consument.
- 3.4. Consument is op 14 maart 2012 om 21:09 uur ingelogd op de internetbankierfaciliteit om betalingen uit te voeren. Om 21:31 uur is zij uitgelogd.
- 3.5. In de periode van 9 tot en met 27 maart 2012 zijn diverse transacties, waaronder 35 met een totaalbedrag van € 4.717,39, ten laste van de betaalrekening gebracht.
- 3.6. Consument heeft op 15 april 2012 post van Aangeslotene geopend, waarin rekeningafschriften van de betaalrekening zaten. Op dezelfde dag heeft Consument bij Aangeslotene melding gemaakt van frauduleuze transacties en daarvan aangifte gedaan bij de politie. De betaalpassen van Consument en haar echtgenoot zijn op 15 april 2012 geblokkeerd.
- 3.7. Aangeslotene heeft een bedrag van € 501,42 aan Consument overgemaakt als vergoeding voor de frauduleuze transacties die vóór 14 maart 2012 om 21:09 uur hebben plaatsgevonden.

### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van het bedrag van € 4.230,97. Dit bedrag is opgebouwd uit het totaalbedrag aan frauduleuze

transacties van € 4.717,39, verminderd met de reeds door Aangeslotene betaalde vergoeding van € 501,42 en vermeerderd met € 15,- aan kosten voor het vervangen van de betaalpassen.

- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Het bedrag van € 4.717,39 is onrechtmatig van de betaalrekening opgenomen. Consument vermoedt dat haar betaalpas op 8 maart 2012 bij een parkeerautomaat is geskimd, omdat de parkeertransactie op die dag op een vreemde manier werd afgebroken.
  - Consument en haar echtgenoot zijn zorgvuldig omgegaan met hun betaalpassen en de bijbehorende pincodes. De betaalpassen zijn in de periode 9 tot en met 27 maart 2012 niet uit hun bezit geweest.
  - Consument gebruikt - vanuit veiligheidsoverwegingen - de internetbankierfaciliteit zo min mogelijk en alleen voor het verrichten van betalingen. Daardoor heeft zij op 14 maart 2012 tijdens het inloggen op de internetbankierfaciliteit dan ook niet opgemerkt dat reeds vier frauduleuze transacties voor een totaalbedrag van € 501,42 waren verricht. Daarnaast betreft de betaalrekening een gezamenlijke rekening en kan niet van Consument en haar echtgenoot worden gevergd dat zij elke ten laste van de betaalrekening gebrachte transactie met elkaar bespreken.
  - Gelet op het gebruikelijke betalings- en opnamepatroon van Consument, had Aangeslotene op enig moment moeten ingrijpen. Zo is op 15 maart 2012 in twaalf geldopnames een bedrag van € 2.350,- opgenomen. Op 27 maart 2012 is binnen elf minuten in vijf transacties van € 50,- een bedrag van € 250,- op een ov-chipkaart van een onbekende derde bijgeschreven.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

## 5. **Beoordeling**

- 5.1. Tijdens de zitting heeft Aangeslotene erkend dat een kopie van de betaalpas van Consument is gebruikt bij transacties ten laste van de betaalrekening in de periode van 9 tot 27 maart 2012 voor een totaalbedrag van € 4.717,39. De Commissie stelt vast dat Consument het slachtoffer is geworden van skimming.
- 5.2. Aangeslotene heeft een bedrag van € 501,42 aan Consument vergoed. Volgens Consument dient Aangeslotene echter de totaal door haar geleden schade als gevolg van skimming ad € 4.717,39 te vergoeden. Aangeslotene voert aan dat zij (op basis van haar beleid) in beginsel de schade als gevolg van skimmen geheel vergoedt. In het onderhavige geval had Consument echter tijdens het gebruik van de internetbankierfaciliteit op 14 maart 2012 de af- en bijschrijvingen op de betaalrekening moeten controleren en toen moeten constateren dat een bedrag van € 501,42 frauduleus ten laste van de betaalrekening was gebracht, aldus Aangeslotene. Omdat Consument niet heeft voldaan aan de op haar rustende controleplicht (uit artikel 13.4 van de voorwaarden), heeft Aangeslotene op grond van artikel 26 van de voorwaarden niet de gehele schade maar slechts een bedrag van € 501,42 aan Consument vergoed.

- 5.3. De Commissie overweegt dat Consument op grond van artikel 13.4 van de voorwaarden gehouden is de af- en bijschrijvingen en het saldo van de betaalrekening minimaal één keer per veertien dagen door middel van de internetbankierfaciliteit te controleren. Het doel van deze controleplicht is dat onregelmatigheden op de betaalrekening zo snel mogelijk worden ontdekt en Aangeslotene na een melding van Consument maatregelen kan treffen om de schade te beperken. Het is bij uitstek Consument zelf die kan verifiëren of de met de betaalrekening verrichte transacties ook daadwerkelijk in elk geval door haarzelf zijn uitgevoerd. Van Consument mag dan ook worden verwacht dat zij op het moment dat zij inlogt op de internetbankierfaciliteit en zij op een simpele wijze de recente af- en bijschrijvingen kan controleren, dit ook daadwerkelijk doet. Consument dient daarbij iedere mutatie (of in ieder geval de meest recente) op de betaalrekening te herleiden tot door haar uitgevoerde betaalhandelingen ten laste van de betaalrekening.
- 5.4. Bij het inloggen op de internetbankierfaciliteit op 14 maart 2012 had Consument de op 9 en 10 maart 2012 - en dus maar enige dagen vóór het inloggen - uitgevoerde frauduleuze transacties moeten opmerken en daarvan melding moeten maken bij Aangeslotene. Dat geldt te meer nu zij – naar zij ter zitting erkende – in de voorgaande veertien dagen haar transacties niet gecontroleerd had. Bij het uitvoeren van deze controleplicht dient Consument in ieder geval alle recente transacties te herleiden tot concrete in elk geval door haarzelf verrichte betaalhandelingen, zodat het beperkte aantal op 9 en 10 maart 2012 uitgevoerde en op de internetbankierfaciliteit zichtbare frauduleuze transacties niet tot een ander oordeel kan leiden. Het argument van Consument dat van haar niet kan worden verwacht dat zij bij het controleren iedere betaaltransactie met haar echtgenoot bespreekt speelt hierbij geen rol, nu de frauduleuze betaaltransacties zijn uitgevoerd met een kopie van haar eigen betaalpas, waarvan het nummer vermeld wordt bij de betreffende debitering. Daarnaast acht de Commissie van belang dat Consument vermoedt dat haar betaalpas op 8 maart 2012 is gekopieerd, doordat op die dag haar parkeertransactie bij een parkeerautomaat op een vreemde manier werd afgebroken. Dit had voor Consument een extra aanleiding moeten vormen om tijdens het inloggen op de internetbankierfaciliteit enige dagen later (op 14 maart 2012) de meest recente transacties op juistheid te controleren.
- 5.5. Gelet op het voorgaande, heeft Consument niet voldaan aan de in artikel 13.4 van de voorwaarden omschreven controleplicht. De schade die is ontstaan nadat Consument is ingelogd op de internetbankierfaciliteit dient voor haar eigen rekening te blijven. Of Aangeslotene op enig moment (na het moment dat Consument de fraude had moeten opmerken) in had moeten grijpen, kan dan ook in het midden blijven. De vordering van Consument zal worden afgewezen.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).