



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 9 d.d. 10 februari 2009**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en de heer E.J.M. Mackay)**

**Samenvatting**

Tijdens zijn vakantie in Venezuela worden met bankpas en pincode van Consument elders in Venezuela opnames ten laste van zijn bankrekening gedaan. Consument stelt dat er sprake is geweest van skimming. Commissie: Consument dient zelf gegevens aan te dragen die aannemelijk moeten maken dat er sprake is geweest van skimming. Daarvan is de Commissie niet gebleken. Consument is mitsdien zelf aansprakelijk.

**I. Procedure**

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

- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 16 januari 2008;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 20 mei 2008;
- de repliek van Consument d.d. 8 juni 2008 en de aanvulling daarop van 20 augustus 2008;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 26 juni 2008.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 november 2008. Aldaar zijn verschenen:

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument verbleef van 17 januari tot en met 17 juni 2007 in X voor een educatieve/sportieve vakantie. Van 4 tot en met 17 maart 2007 verbleef Consument tezamen met andere reisgenoten in een reservaat. Op 19 maart 2007 bemerkt Consument dat gedurende de periode 3-17 maart 2007 een zeventiental geldopnames van zijn bankrekening heeft plaatsgevonden, met een totaalbedrag van € 1.394,18. De opnames hebben plaatsgevonden in Y en Z, X, terwijl Consument ten tijde van deze transacties elders in X verbleef.
- 2.2. Op 19 maart 2007 heeft de Consument zijn pas geblokkeerd. Op 23 maart 2007 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie te A. Een kopie van het procesverbaal van aangifte alsmede een verklaring van de reisorganisatie waaruit



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

blijkt dat Consument gedurende de periode 4 tot en met 17 maart 2007 in een reservaat elders in X verbleef, heeft Consument aan Aangeslotene doen toekomen.

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ter hoogte van de onbevoegd verrichte transacties, derhalve in totaal € 1.394,18.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument stelt zich op het standpunt dat de onbevoegd verrichte transacties het gevolg zijn van skimming nu hij de betwiste geldopnamen niet zelf heeft verricht, er geen sprake is geweest van verlies of diefstal van de bankpas, hij zijn pas steeds bij zich heeft gedragen, hij zijn pincode niet met anderen heeft gedeeld en bij verschillende reisgenoten in dezelfde periode eveneens onbevoegde geldopnames van hun bankrekening hebben plaatsgevonden. Dat er sprake is geweest van skimming blijkt naar de mening van Consument uit het feit dat de bank van één van zijn gedupeerde Nederlandse reisgenoten na een aanvankelijke afwijzing van de claim uiteindelijk na een beroep van deze reisgenote op skimming, de geleden schade alsnog aan haar heeft vergoed.
- 3.3. Consument verwijt de Aangeslotene dat zij tekort is geschoten in de beveiliging van haar geld/betaalsystemen. Consument verwijst ter zake naar berichtgeving in de media waaruit naar zijn mening niet anders kan worden geconcludeerd dan dat de pincode op de magneetstrip van de pas wordt opgeslagen. Derden zouden de pincode met daarvoor geschikte apparatuur van de pas kunnen uitlezen.
- 3.4. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. Aangeslotene betwist dat sprake is geweest van skimming. Het feit dat een andere bank, in het geval van een Nederlandse reisgenote van Consument, na een aanvankelijke afwijzing van de claim alsnog heeft besloten om tot vergoeding van de door haar geleden schade over te gaan, is voor Aangeslotene geen bewijs dat skimming heeft plaatsgevonden. Aangeslotene heeft bij de betreffende bank navraag gedaan naar de aan de uitbetaling ten grondslag liggende reden en haar is medegedeeld dat sprake is geweest van een coulance-uitbetaling. In tegenstelling tot hetgeen Consument aangeeft is door deze andere bank derhalve niet vastgesteld dat er sprake is geweest van skimming noch heeft deze andere bank anderszins aansprakelijkheid erkend.
- 3.5. Voorts wijst Aangeslotene erop dat zij Equens, het voormalige Interpay, heeft verzocht een onderzoek in te stellen naar de door Consument betwiste transacties. Uit dat onderzoek is gebleken dat de locatie waar Consument voor vertrek naar het reservaat heeft gepind, geen skimlocatie is geweest en dat de betwiste transacties zijn verricht met de bankpas van Consument met volgnummer 0 en de bijbehorende pincode. Tevens is gebleken dat bij bijna alle transacties vrijwel direct



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- de juiste pincode is ingevoerd. Daaruit heeft Equens geconcludeerd dat kennelijk een derde, uit de directe omgeving van Consument, de pinpas en de bijbehorende code ter beschikking heeft gekregen.
- 3.6. Aangeslotene wijst er in dat verband ook op dat het opnamepatroon van de betwiste transacties weinig sporen van skimming vertoont. Zo is er alleen gepind op 3, 4, 15, 16 en 17 maart 2007 toen er voldoende ruimte op de rekening was; is geen enkele keer het maximale opnamebedrag van € 500 opgenomen; is op de dagen dat er weinig ruimte op de bankrekening was niet gepind; is ook het saldo op de rekening niet opgevraagd; is er geen enkele keer 's avonds laat of 's nachts geld opgenomen.
- 3.7. Er is geen sprake van skimming maar van spookopnames, nu Consument bij de melding van de onbevoegd verrichte transacties in het bezit was van zijn bankpas. Op basis van de toepasselijke voorwaarden dient Consument hier zelf voor aansprakelijk te worden gehouden.
- 3.8. Aangeslotene betwist tot slot dat de pincode op de magneetstrip van de pas wordt opgeslagen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Consument is op basis van de Algemene Voorwaarden Bankpas van Aangeslotene verplicht om zorgvuldig om te gaan met de bankpas en om de pincode geheim te houden. De pincode mag aan niemand bekend worden gemaakt en eventuele aantekeningen van de pincode dienen zodanig versluierd te zijn, dat de pincode daaruit voor derden niet herkenbaar is.
- 4.2. Volgens vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie Bankzaken (de voorloper van deze Geschillencommissie) geldt daarbij dat, in die gevallen waarin volgens een consument misbruik is gemaakt van zijn bankpas terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest, de consument zelf gegevens moet aandragen die aannemelijk maken dat hij niet zelf voor dat misbruik aansprakelijk is. Consument heeft aangevoerd dat sprake is geweest van skimming waarbij zijn pasgegevens zijn gekopieerd. Aangeslotene heeft onderzocht of de locatie waar Consument voor het laatst zelf heeft gepind voordat hij naar het reservaat vertrok een skimlocatie was. Dit bleek niet het geval te zijn. Ook het opnamepatroon in onderhavige zaak wijst niet op skimming. In een dergelijk geval wordt immers het gehele saldo van de rekening zo snel mogelijk opgenomen. Daarvan was in casu evenmin sprake.
- 4.3. Dat verschillende personen uit het reisgezelschap van Consument na terugkomst uit het reservaat hebben geconstateerd dat onbevoegde geldopnames van hun rekening hebben plaatsgevonden en dat één van de gedupeerde Nederlandse reisgenotes haar volledige schade van haar bank vergoed heeft gekregen, vormt voor de Commissie geen aanleiding om aan te nemen dat in onderhavige geval sprake is geweest van



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

skimming. Nog afgezien van het feit dat Consument slechts gegevens heeft overgelegd van zijn gedupeerde Nederlandse reisgenote die haar schade uiteindelijk van haar bank vergoed heeft gekregen, blijkt uit de door Consument overgelegde gegevens niet dat sprake is geweest van schadevergoeding vanwege vastgestelde skimming.

- 4.4. Mitsdien moet het er naar het oordeel van de Commissie voor worden gehouden dat bij de betwiste opnames de originele bankpas van Consument met de bijbehorende pincode is gebruikt. Nu de bankpas naar Consument heeft gesteld niet uit zijn bezit is geraakt, is hij aansprakelijk voor het gebruik daarvan.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.