



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-92 d.d. 22 maart 2012

(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

In die gevallen waarin volgens een consument misbruik is gemaakt van zijn bankpas terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest, moet de consument zelf gegevens aandragen die aannemelijk maken dat hij niet zelf voor dat misbruik aansprakelijk is. Consument heeft in deze echter onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat sprake is geweest van skimming. Voorts dient voor rekening van Consument te blijven de omstandigheid dat hij gedurende langere tijd wegens een virus niet op zijn computer in heeft kunnen loggen om zijn rekeningoverzicht te controleren.

I. Procedure

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 met bijlagen, ontvangen 16 december 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 21 april 2011;
- de repliek van Consument d.d. 26 mei 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 22 juni 2011.

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 te Den Haag op 12 oktober 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 In de periode tussen 22 september en 5 oktober 2009 hebben er drieëndertig betwiste opnames plaatsgevonden ten laste van de bankrekening van Consument, die hij bij Aangeslotene aanhield.
- 2.2 De transacties hebben plaatsgevonden in diverse provincies, terwijl Consument woonachtig is in de provincie X. De transacties hadden veelal in de avonduren plaats.
- 2.3 De bankpas van Consument werd op 6 oktober 2009 naar aanleiding van bovengenoemde transacties geblokkeerd en Consument heeft aangifte gedaan bij de politie.
- 2.4 Op de overeenkomst tussen Consument en Aangeslotene zijn zowel de Algemene Bankvoorwaarden 2009 (verder: “de Algemene Voorwaarden”) alsmede de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Voorwaarden gebruik geld- en betaalautomaten (verder “de gebruiksvoorwaarden”) van toepassing.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van € 8.400,-, zijnde het bedrag van de door onbevoegden opgenomen bedragen van zijn betaalrekening.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - Op basis van camerabeelden van de betwiste opnames en onderzoek van de politie kan geconcludeerd worden dat sprake is geweest van skimming.
 - Wanneer sprake is van skimming dient Aangeslotene de schade te vergoeden.
 - Het feit dat uit onderzoek van Aangeslotene en Equens niet bewezen kan worden dat sprake is van skimming, doet niets af aan het feit dat wel degelijk sprake kan zijn geweest van skimming.
 - Consument stelt tussen 19 augustus 2009 en 6 oktober 2009 niet in staat te zijn geweest om online zijn rekeningoverzicht te controleren vanwege een virus in zijn computer.
- 3.3 Aangeslotene heeft kort en zakelijk het volgende gemotiveerd verweer gevoerd.
 - Op basis van onderzoeken, waarbij tevens de gemaakte cameraopnamen zijn betrokken, kan niet de conclusie worden getrokken dat sprake is geweest van skimming, noch staat de betreffende locatie – een onbemand tankstation te Y – te boek als een bekende skimlocatie.
 - Voorts stelt Aangeslotene dat indien Consument eerder zou hebben ingelogd om (online) zijn rekeningoverzicht te controleren, Consument eerder de verdachte transacties had kunnen constateren en hadden schadebeperkende maatregelen kunnen worden getroffen.
- 3.4 De door partijen betrokken stellingen worden in het hiernavolgende voor zover nodig besproken.

4 Zitting

- 4.1 Ter zitting hebben partijen hun standpunten nader toegelicht. Consument stelt dat nu hij de bewuste transacties niet zelf heeft verricht en zijn pas ook niet uit zijn bezit is geweest, zijn pas wel móet zijn geskimd. Bovendien zou op de door Consument opgevraagde camerabeelden door brigadier A een skimmer zijn herkend. Voorts had het de Aangeslotene op moeten vallen dat sprake was van een opmerkelijk opnamepatroon op grond waarvan zij zou hebben kunnen vermoeden dat sprake was van skimming.
- 4.2 Aangeslotene stelt dat door de expert op dit gebied, Equens, op de camerabeelden geen skimmer kan worden herkend, noch is uit het gevoerde onderzoek anderszins onomstotelijk gebleken dat sprake is geweest van skimming. Aangeslotene blijft dan ook van mening dat de bewuste transacties met de (eigen) pas van Consument hebben plaatsgevonden en dat de gevolgen hiervan voor rekening van Consument



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dienen te blijven. Problemen met de computer van Consument kunnen Aangeslotene bovendien niet worden tegengeworpen; bovendien waren er voor Consument alternatieven voorhanden waarmee hij (dagelijks) zijn rekening(overzicht) had kunnen controleren.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van hetgeen over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 5.1 Op grond van artikel 3.1 van de gebruiksvoorwaarden dient Consument zorgvuldig met de bankpas en pincode om te gaan, waarbij Consument ten aanzien van de pincode strikte geheimhouding dient te betrachten.
- 5.2 Volgens vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie (alsmede die van haar voorganger, de Geschillencommissie Bankzaken) geldt 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.
- 5.3 Consument heeft aangevoerd dat sprake is van skimming waarbij zijn pasgegevens zijn gekopieerd. Volgens Aangeslotene blijkt uit onderzoek van zowel haarzelf alsmede Equens niet dat het onbemande tankstation waarvan Consument heeft gesteld dat dit een skimlocatie is, daadwerkelijk een skimlocatie betreft.
- 5.4 Ook het opnamepatroon gedurende de periode van 22 september tot 6 oktober 2009 wijst niet op skimming. Immers, bij skimming is het gebruikelijk dat het gehele (beschikbare) saldo van de rekening zo snel mogelijk worden opgenomen. Daarvan was in casu geen sprake. Aangeslotene mocht er dan ook van uitgaan dat de opdrachten tot opname 'bevoegd' waren gegeven.
- 5.5 Voorts onderschrijft de Commissie de zienswijze van Aangeslotene waar zij stelt dat voor rekening van Consument dient te blijven dat hij gedurende langere tijd wegens een virus niet op zijn computer in heeft kunnen loggen om zijn rekeningoverzicht te controleren.
- 5.6 Afrondend merkt de Commissie op dat Consument tegen het uitvoerige en gemotiveerde verweer van Aangeslotene onvoldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat sprake is geweest van skimming. Hierdoor ziet de Commissie geen aanleiding om het risico van de onbevoegde opnamen voor rekening van Aangeslotene te laten komen.

6. 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.