



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 136**

**d.d. 12 juli 2010**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en  
drs. A. Adriaansen)**

### **I. Procedure**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klacht met bijlage van Consument zoals ontvangen op 29 januari 2009;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier van 23 februari 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 6 oktober 2009;
- de repliek van Consument zoals ontvangen op 21 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 oktober 2009;
- de op verzoek van de Commissie door Aangeslotene bij brief d.d. 13 april 2010 gegeven reactie en de brief van Consument van gelijke datum.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 9 april 2010. Ter zitting zijn beide partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 17 en 18 november 2005 is op de toenmalige bankrekening van Consument bij Aangeslotene een bedrag van € 3.600,- bijgeschreven. In enkele transacties is daarna met behulp van de bankpas en de daarbij behorende pincode van Consument een bedrag van € 3.560,- van de bankrekening van Consument opgenomen. Consument heeft Aangeslotene hierna op de hoogte gebracht van de vermissing van zijn bankpas, in reactie waarop Aangeslotene is overgegaan tot blokkering daarvan. Na onderzoek door Aangeslotene heeft deze de gegevens van Consument opgenomen in het Externe Verwijzingsregister (EVR). Een incassobureau vordert namens de benadeelde de op de rekening van Consument geboekte bedragen van hem terug.

### **3. Geschil**



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 3.1. Consument vordert in hoofdzaak dat Aangeslotene zorgdraagt voor verwijdering van de gegevens die over hem in het externe verwijzingsregister zijn opgenomen en dat Aangeslotene zijn pogingen staakt om de op zijn rekening gestorte bedragen middels een incassobureau op hem te verhalen.
  - 3.1.1. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - 3.1.2. Consument erkent dat er geld op zijn rekening is overgemaakt en opgenomen maar betwist dat dat door hem of met zijn medeweten is geschied. Consument maakt daarom ook bezwaar tegen de door Aangeslotene in dat kader verrichte boekingen waarbij een bedrag van € 3.560,- in mindering op zijn saldo werd gebracht.
  - 3.1.3. Geheel buiten de schuld van Consument om hebben derden onbevoegd gebruik gemaakt van zijn pinpas en pincode. Consument heeft hiervan direct melding gemaakt. Opname van zijn gegevens in het incidentenregister is dan ook onterecht.
  - 3.1.4. Consument betwist bovendien dat hij geen melding zou hebben gemaakt van het pasverlies dan wel niet zou hebben aangegeven hoe zijn bankpas zoek zou zijn geraakt. Hij heeft dat wel degelijk gedaan waarna Aangeslotene is overgegaan tot blokkering van de pas. Hij gebruikte de betreffende pas immers nooit en zag pas aan rekeningafschriften dat er iets mis was.
  - 3.1.5. Consument betwist tevens dat pinpasfraude zonder pasverlies niet tot de mogelijkheden zou behoren. Aangeslotene komt in dat verband vaker in het nieuws.
- 3.2. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
  - 3.2.1. Consument heeft de inhoud van zijn rekeningafschriften niet betwist conform het bepaalde onder artikel 13 van de Algemene Voorwaarden. De inhoud is mitsdien door Consument goedgekeurd.
  - 3.2.2. Aangeslotene is op grond van artikel 5.2. van de "Voorwaarden gebruik geld- en betaalautomaten" gerechtigd de bankrekening van Consument te debiteren voor elk bedrag dat met de bankpas is overgeschreven of uitbetaald.
  - 3.2.3. Consument heeft nimmer aannemelijk gemaakt dat zijn bankpas niet meer in zijn bezit was op het moment van de betwiste transacties. Consument heeft dat ook op geen enkel moment aan Aangeslotene kenbaar gemaakt. Consument heeft op geen enkele wijze aangegeven hoe zijn bankpas en pincode uit zijn bezit zijn geraakt. Zonder deze bankpas is het technisch onmogelijk transacties bij geldautomaten te verrichten.
  - 3.2.4. Op grond van een redelijk vermoeden dat Consument betrokken is geweest bij fraude is Aangeslotene op grond van het protocol Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen overgegaan tot registratie van de gegevens van Consument in het EVR.
  - 3.2.5. Ten aanzien van de door het incassobureau ingestelde vordering is Aangeslotene geen partij. Het incassobureau is ingeschakeld door de bank van de benadeelde. Consument dient zich daarvoor te verstaan met het incassobureau zelf.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. De Commissie stelt vast dat ingevolge het bepaalde onder artikel 13 van de tussen partijen geldende Algemene (Bank)Voorwaarden, Consument binnen een jaar de inhoud van zijn rekeningafschriften dient te betwisten bij gebreke waarvan de inhoud van die rekeningafschriften als goedgekeurd door de klant kan worden beschouwd. Nu Consument niet heeft voldaan aan het in deze bepaling verwoorde vereiste, is voor toewijzing van de vordering geen grondslag aanwezig waar deze zich richt tegen de in dit kader door Aangeslotene verrichte boekingen.
- 4.2. Voor wat betreft dat onderdeel van onderhavige klacht dat zich richt tegen de - in haar ogen op zich terecht - opname van de gegevens van Consument in het Incidentenregister stelt de Commissie vast dat dezelfde partij die thans doende is de van de rekening van Consument opgenomen bedragen op hem te verhalen, Consument op 16 januari 2006 op de hoogte heeft gebracht van de voorgenomen opname in het incidentenregister en Consument daarover niet binnen een redelijke termijn heeft geklaagd. Laatstgenoemde heeft daarmee naar het oordeel van de Commissie zijn recht verwerkt.
- 4.3. Waar Consument van Aangeslotene vordert dat deze haar pogingen staakt om middels een incassobureau de schade op hem te verhalen, stelt de Commissie vast dat Consument zich ten onrechte heeft gewend tot Aangeslotene. Het is immers niet Aangeslotene geweest die het incassobureau heeft ingeschakeld maar een namens gelaedeerde optredende derde, de bank van gelaedeerde. Consument dient dan ook niet ontvankelijk in dit onderdeel van zijn vordering te worden verklaard.

#### **5. Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat Consument niet ontvankelijk is in voornoemd deel van zijn vordering en dat de vordering voor het overige wordt afgewezen.