

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 95  
d.d. 26 mei 2010  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus)**

**1. Procedure**

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

- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, zoals ontvangen op 4 december 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 18 augustus 2009;
- de repliek van Consument van 15 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 29 september 2009;
- de brief van Aangeslotene van 3 maart 2010;
- de brief van Consument van 12 maart 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkost 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 15 januari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument was van 22 december 2007 tot en met 4 januari 2008 op vakantie in X. Bij controle van zijn banksaldo op 11 januari 2008 bemerkte hij dat bij een zesentwintigtal opnames op 27 en 29 december 2007 en 1, 2 en 3 januari 2008 een bedrag van in totaal € 4.416,91 van zijn rekening was afgeschreven. Consument is vervolgens direct naar een vestiging van Aangeslotene gegaan. Daar vernam hij dat zijn rekening geblokkeerd was omdat het saldo ontoereikend was. Het kwartaalkrediet ten bedrage van € 1.550,- was overschreden tot een roodstand van € 2.636,89. Consument heeft hierna op 12 januari 2008 contact opgenomen met Aangeslotene via het alarmnummer. De bankpas van Consument werd geblokkeerd. Op 14 januari 2008 heeft Consument aangifte bij de politie gedaan.
- 2.2 Ter zitting heeft de Commissie Aangeslotene in de gelegenheid gesteld om binnen een termijn van zes weken onderzoek te laten doen in X naar de vraag of sprake is geweest van skimming. Aangeslotene heeft hierop gereageerd middels brief van 3 maart 2010. Consument heeft op laatstgenoemde brief gereageerd middels brief van 12 maart 2010.

**3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van de onbevoegd verrichte transacties, derhalve in totaal € 4.416,91.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- 3.2.1 Consument meent dat hem geen verwijt gemaakt kan worden, aangezien hij zorgvuldig heeft gehandeld. De bankpas zat in zijn portemonnee, welke altijd in zijn bezit is geweest. Ook de bijbehorende pincode heeft hij nimmer aan derden ter beschikking gesteld. Derhalve moet er sprake geweest zijn van skimming. Consument heeft zich bovendien onmiddellijk tot Aangeslotene gewend nadat hij op de hoogte was gebracht van de frauduleuze transacties.
- 3.2.2 De roodstand van € 2.636,89 had niet mogen ontstaan, aangezien het krediet van de rekening slechts tot € 1.550,- reikte.
- 3.2.3 Ter zitting stelt Consument, in tegenstelling tot hetgeen Aangeslotene beweert, dat de pincode niet altijd juist is ingetoetst. Zij is op 24 december 2007 verkeerd ingetoetst, zoals blijkt uit het overzicht van de gepinde bedragen (code Y) van Aangeslotene.
- 3.2.4 Er is op 2 januari 2008 negen keer in zeven minuten gepind. Consument vraagt zich af in hoeverre Aangeslotene heeft kunnen vaststellen dat er geen sprake van een skimlocatie was.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 3.3.1 Bij de door Consument betwiste transacties is gebruik gemaakt van de aan hem verstrekte bankpas (nummer 0) met de daarbij behorende pincode, welke steeds in één keer juist is ingetoetst.
- 3.3.2 Uit het onderzoek zijn geen onregelmatigheden gebleken. De door Consument opgegeven locaties zijn niet bekend als skimlocaties, zodat de schade die is ontstaan bij de betwiste opnames voor rekening van de Consument dient te blijven.
- 3.3.3 Consument heeft voorts in strijd gehandeld met de op hem rustende verplichtingen, in het bijzonder de verplichtingen uit artikel 3 en 6 Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB). Deze bepalingen komen er, voor zover relevant en kort gezegd, op neer dat de rekeninghouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode dient om te gaan en dat hij jegens een ieder gehouden is geheimhouding ten aanzien van zijn code te betrachten. Nu haar is gebleken dat de pincode bij alle betwiste transacties direct juist is ingetoetst, stelt Aangeslotene dat Consument ten aanzien van de pincode niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen. Aangezien de pincode op generlei wijze op de bankpas is verwerkt, kan de code niet van de bankpas worden uitgelezen of afgeleid. Uit het feit dat steeds direct de juiste pincode is ingetoetst kan dan ook niet anders worden afgeleid dan dat de pincode bij derde(n) bekend is geraakt. Consument heeft zijn geheimhoudingsplicht geschonden. Aangeslotene is daarom van mening dat Consument op basis van de toepasselijke voorwaarden volledig aansprakelijk kan worden gehouden voor het geleden verlies. Aangeslotene verzoekt de Commissie op grond van het bovenstaande dan ook de vordering van Consument af te wijzen.

#### **4. Beoordeling**

- Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.
- 4.1 In onderhavige casus is geen sprake van verlies of diefstal van de bankpas. Consument heeft voorts aangevoerd dat hij zijn pinpas nimmer heeft afgegeven. Overigens heeft Aangeslotene van het tegendeel het bewijs niet geleverd.

- Uitgangspunt is dan ook dat Consument aansprakelijk is voor het gebruik en de gevolgen van het gebruik van de pas, als blijkt uit de administratie van Aangeslotene. Blijkens de administratie van Aangeslotene hebben de bewuste opnames, waarvan in dit geschil vergoeding wordt gevorderd, plaatsgevonden op 27 en 29 december 2007 en 1, 2 en 3 januari 2008. De administratie van de Aangeslotene strekt ingevolge artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden in principe tot volledig bewijs.
- 4.2 Ter onderbouwing van hetgeen uit haar administratie blijkt heeft Aangeslotene aangevoerd dat uit door haar ingesteld onderzoek niet is gebleken dat met de bankpas van Consument opnames hebben plaatsgevonden bij geldautomaten die bij "skimming" betrokken zijn geweest. Zij heeft zich daarbij gebaseerd op van Equens afkomstige informatie.
  - 4.3 Naar aanleiding van het betoog van Consument over de lokale omstandigheden, zijn opnames en de betwiste opnames achtte de Commissie het relevant, nu zij niet uitsloot dat toch van skimming sprake was, dat Aangeslotene nadere informatie zou verstrekken over de geldautomaten waarvan Consument gebruik heeft gemaakt, meer in het bijzonder de door hem gestelde vermoedelijke skimlocatie. Daartoe diende Aangeslotene bij de betreffende Z bank inlichtingen in te winnen. De Commissie acht dergelijke informatie (logrol en bijbehorende bijzonderheden) onderdeel van de administratie van de bank, nu aldaar de opnames ten laste van de bankrekening van Consument hebben plaatsgevonden.
  - 4.4. Aangeslotene heeft de gevraagde informatie niet overgelegd. Zij heeft volstaan met opnieuw te verwijzen naar, beweerdelijk, van Equens afkomstige algemene informatie, stellende dat er geen contact te leggen is met de Z bank. De Commissie overweegt dat een mededeling over van Equens afkomstige, maar door Aangeslotene in dit kader niet overgelegde informatie omtrent de betwiste opnames in X in dit verband niet toereikend kan worden geacht. Het betoog van Aangeslotene dat de gang van zaken niet typisch het gedrag van een skimmer vertoont, legt verder onvoldoende gewicht in de schaal. Uit de gegevens van de processor die de pintransacties uit X afwikkelt zou namelijk moeten blijken dat er geen andere rekeninghouders gedupeerd zijn en geen sprake is geweest van het kopiëren van passen of manipuleren van een geldautomaat.
  - 4.5. Waar Aangeslotene slechts verwijst naar en een algemeen beroep doet op de vaste jurisprudentie van de Commissie, kan zij daarmee in casu niet volstaan nu inmiddels duidelijk is dat skimming een veel voorkomend maatschappelijk verschijnsel is en Aangeslotene met geen enkel "feit" aannemelijk heeft kunnen maken dat daarvan geen sprake is geweest, terwijl naar de overtuiging van de Commissie misbruik van de pas in dit geval aan de andere kant wel aannemelijk lijkt. De Commissie is mitsdien van oordeel dat de betwiste opnames op 27 en 29 december 2007 en 2 en 3 januari 2008 op grond van het vorenstaande niet ten laste van Consument kunnen worden gebracht.
  - 4.6. Aangeslotene dient mitsdien aan Consument te vergoeden het bedrag van € 4.416,91, zijnde het totaal van de onbevoegd verrichte transacties. Nu Aangeslotene door de Commissie in het ongelijk wordt gesteld, dient zij eveneens aan Consument de door hem betaalde kosten voor behandeling van onderhavig geschil, € 50,-- te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt toegewezen en Aangeslotene een bedrag van € 4.416,91 aan Consument dient te vergoeden. Aangeslotene dient tevens aan Consument de eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil te vergoeden, zijnde een bedrag van € 50,--. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.