

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 96  
d.d. 26 mei 2010  
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter en mr. W.F.C. Baars en  
mr. J.W.H. Offerhaus)**

**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 en het door Consument ondertekende vragenformulier, zoals ontvangen op 6 juli 2009;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 3 september 2009;
- de repliek van Consument van 15 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 oktober 2009.

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 vrijdag 23 april 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 11 augustus en 12 augustus 2008 hebben er een viertal opnames plaatsgevonden ten laste van de bankrekening van Consument, welke hij bij Aangeslotene aanhield. Op 11 augustus 2008 werd er om 23:34 uur een bedrag van € 1.000,- en om 23:35 uur een bedrag van € 250,- gepind en vervolgens op 12 augustus 2008 om 0:10 uur een bedrag van € 1.000,- en om 0:12 uur een bedrag van € 250,-. De transacties hebben plaatsgevonden bij pinautomaten in de nabije woonomgeving van Consument waarbij de pincode direct juist werd ingevoerd. De bankpas van Consument werd op 13 augustus 2008 geblokkeerd en op 14 augustus 2008 deed Consument aangifte bij de politie.

**3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van de vier onbevoegd verrichte transacties ad € 2.500,-
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - De bankpas en de bijbehorende pincode zijn enkel in het bezit van Consument geweest en van niemand anders. Consument woont bovendien alleen wat het helemaal onmogelijk maakt dat iemand anders zijn bankpas heeft gebruikt. Er moet dus sprake zijn van skimming.
  - Aangeslotene neemt de Consument niet serieus. In haar brieven spreekt zij van geldautomaten in X, terwijl daar slechts een keer is gepind door Consument.

- Daarnaast hoeft het feit dat er niets bekend is omtrent skimming, niet te betekenen dat het niet gebeurd is, aldus de spoorwepolitie. Het is ook maar de vraag welke pinautomaat geskimd is. Het kan overal gebeurd zijn, zelfs tijdens de vakantie van Consument in X. Op 28 juni 2008 zijn er pasjes in Y geskimd, daar zou het ook gebeurd kunnen zijn.
- Het opnamepatroon zou volgens Aangeslotene niet in dat van skimming passen. Skimmingscriminelen trachten immers in een zo kort mogelijk tijd zoveel mogelijk geld op te nemen, waarbij ook opnames in het buitenland plaatsvinden. Dat is nu exact wat er gebeurd is: in een zo kort mogelijke tijd is zoveel mogelijk geld opgenomen..

### 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.

- Er is geen sprake van skimming geweest. Allereerst is gebleken dat de apparatuur waar Consument zelf transacties heeft verricht voordat de beweerdelijk onbevoegde transacties plaatsvonden (onder meer in Y, de geldautomaten in X en de automaat te Z), niet waren gemanipuleerd op de tijdstippen dat Consument de bewuste transacties heeft verricht. Uit onderzoek is gebleken dat de automaten waar Consument zijn transacties heeft verricht, helemaal niet gemanipuleerd zijn. Was dit wel het geval, dan waren er meerdere slachtoffers geweest, die allemaal te herleiden zouden zijn tot een bepaalde locatie, waar zij allen gepind zouden hebben. Dit is in casu niet het geval geweest.
- In Y zijn inderdaad bankpassen geskimd. Dit was echter niet 28 juni 2008, maar een week eerder op 21 juni 2008.
- Daarnaast past het opnamepatroon van de onbevoegde transacties geheel niet in dat van skimming. Skimmingscriminelen trachten immers in een zo kort mogelijke tijd zoveel mogelijk geld op te nemen, terwijl in dit geval slechts enkele opnames van soms kleine bedragen hebben plaatsgevonden en verspreid over meerdere dagen. In ieder geval is in dit geval door de onbevoegde niet geprobeerd om zo snel en zoveel mogelijk geld op te nemen.
- Ook proberen skimmers zoveel mogelijk geld te incasseren door behalve bij geldautomaten in C, ook opnames te doen bij geldautomaten in het buitenland en bedragen te "betalen" bij betaalautomaten van bijvoorbeeld casino's. In de onderhavige situatie zijn de opnames beperkt gebleven tot tweemaal het maximaal per dag op te nemen bedrag bij de eigen bank van Consument en een andere bank in C.
- Verder valt op dat er nadat Consument zijn pas heeft geblokkeerd ook geen pogingen meer plaatsvonden om opnieuw geld op te nemen. Dit is iets wat men wel ziet bij skimming, omdat de skimmers niet weten of en zo ja wanneer de originele pas is geblokkeerd. Op 13 augustus 2008 heeft er geen enkele onbevoegde transactie plaatsgevonden, terwijl de rekening van Consument nog voldoende saldo vertoonde.
- Het transactieoverzicht geeft aan dat de betwiste opnames zijn uitgevoerd met de bankpas van Consument. Op grond van artikel 11 van de Algemene

Voorwaarden strekt de administratie van de bank tot volledig bewijs, behoudens door de cliënt geleverd tegenbewijs.

- . Nu Consument er niet in is geslaagd aan te tonen dat de betwiste transacties niet met zijn bankpas zijn uitgevoerd en ook onderzoek van Aangeslotene daar in het geheel niet op wijst, kan niet anders worden geconcludeerd dan dat de transacties zijn uitgevoerd met de bankpas van Consument. Ook is de pincode direct foutloos ingevoerd.
- Op grond van artikelen 3 en 6 van de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten is Consument onbeperkt aansprakelijk voor zijn bankpas, tenzij sprake is van diefstal, misbruik of vervalsing van zijn bankpas. Nu geen sprake is van diefstal, misbruik of vervalsing is Consument onbeperkt aansprakelijk voor de betwiste transacties.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1. Blijkens de administratie van Aangeslotene hebben de bewuste opnames, waarvan in dit geschil vergoeding wordt gevorderd, alle plaatsgevonden in de nacht van 11 op 12 augustus 2008 met de bankpas van Consument en met gebruikmaking van de daarbij behorende pincode.

Nu de administratie van Aangeslotene ingevolge artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden strekt tot volledig bewijs, rust de aansprakelijkheid voor die opnames in principe volledig bij Consument, tenzij Consument tegenbewijs kan leveren. Tevens is Consument op grond van de artikelen 3 en 6 van de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten onbeperkt aansprakelijk voor zijn bankpas, tenzij er sprake van diefstal, misbruik of vervalsing is geweest.

- 4.2 Consument heeft aangevoerd dat zijn bankpas mogelijk is geskimmed waardoor iemand in staat is geweest om in de avond en nacht van 11 op 12 augustus 2008 zonder zijn toestemming geld van zijn rekening op te nemen. Aangeslotene heeft daartegenover gesteld dat met de bankpas van Consument geen opnames hebben plaatsgevonden bij geldautomaten die bij skimming betrokken zijn geweest.

- 4.3 De Commissie stelt in de eerste plaats vast dat een persoon heel doelbewust vijf minuten voor middernacht het maximaal per dag te pinnen bedrag heeft opgenomen om dit vervolgens net na middernacht nog eens te herhalen. Voorts staat vast dat er na die opnames nog saldo op de bankrekening van Consument aanwezig was, dat op een andere manier (bv. bij betaalautomaten) of op de volgende dag opgenomen had kunnen worden. Dat is echter niet gebeurd. Na de betwiste opnames zijn blijkens de administratie van Aangeslotene ook geen pogingen daartoe gedaan.

De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat een en ander niet past in het gebruikelijke opnamepatroon zoals dat doorgaans bij skimming wordt gezien. Dat zo zijnde acht de Commissie weliswaar aannemelijk dat misbruik van de bankpas met de daarbij behorende pincode is gemaakt, maar van skimming is naar haar overtuiging geen sprake geweest.

De Commissie betreurt dat Aangeslotene het door haar uitgevoerde onderzoek omtrent de vermeende skimming niet nader heeft onderbouwd middels bijvoorbeeld een verklaring van het onderzoeksteam. Tot een ander standpunt dan zoals hiervoor verwoord kan een en ander echter niet leiden. Consument moet mitsdien

geheel aansprakelijk worden geacht voor de op 11 en 12 augustus 2008 gedane opnames met gebruik van zijn bankpas en daarbij behorende pincode.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.