Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-98 d.d. 2 april 2013
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt zich op het standpunt dat misbruik is gemaakt van haar creditcardgegevens, terwijl de creditcard niet uit haar bezit is geweest. Volgens vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie alsmede die van haar voorganger, de Geschillencommissie Bankzaken geldt in die gevallen waarin volgens Consument misbruik is gemaakt van zijn creditcard terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest, dat Consument zelf gegevens moet aandragen die aannemelijk maken dat hij niet zelf voor dat misbruik aansprakelijk kan worden gehouden. Consument kan de Commissie geen enkel inzicht verschaffen hoe een derde in het bezit is gekomen van haar creditcardgegevens. De enkele mededeling van Consument dat zij niet weet wie de transacties heeft verricht acht dat Commissie onvoldoende. In dit geval blijft dan ook volledig duister hoe het creditcardmisbruik heeft kunnen plaatsvinden. De Commissie is dan ook van oordeel dat, bij gebrek aan bewijs, niet is komen vast te staan dat misbruik is gemaakt van de creditcardgegevens van Consument terwijl zij zich aan de veiligheidsvoorschriften heeft gehouden. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

en

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 d.d. 8 juni 2012; en
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Aan deze betaalrekening is een creditcardfaciliteit gekoppeld.

2.2. Op 26 augustus 2011 zijn ten laste van de betaalrekening van Consument twee bedragen afgeschreven, van € 900,- en € 2,35.

2.3. Diezelfde dag heeft Consument de transacties via een telefonische melding bij Aangeslotene betwist. Aangeslotene heeft Consument toen verzocht het formulier "Verklaring omtrent de toedracht van (fraude) schade betreffende de creditcard" in te vullen.

2.4. Uit het rekeningoverzicht van 19 september 2011 blijkt dat de onder 2.2. bedoelde bedragen op 26 augustus 2011 van de betaalrekening van Consument zijn afgeschreven met behulp van de daaraan gekoppelde creditcard met nummer 0 ten name van X. Een bedrag van € 900,- is overgemaakt naar & en een bedrag van € 2,35 is overgemaakt naar Z. De transacties zijn geautoriseerd door de veiligheidscode die achterop de creditcard staat afgedrukt.

2.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulier (hierna: de Voorwaarden), van toepassing.
In artikel 7 van de Voorwaarden is het volgende bepaald:

"7. VEILIGHEID EN RISICOVERDELING

De cliënt zal steeds alle (gebruiks-, veiligheids- en procedure)-regels van de bank naleven die volgens de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. of het Informatieblad Betaaldiensten gelden voor Communicaties en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen (bijvoorbeeld zijn Bankpas), Formulieren of informatiedragers. Hiertoe behoren onder meer alle veiligheidsverplichtingen van de cliënt krachtens art. 13 Voorwaarden Cliëntrelatie, met inbegrip van de daarin nader uitgewerkte verplichting om (mogelijk) onbevoegd gebruik van een Klantherkenningsmiddel (bijvoorbeeld zijn Bankpas) of een op naam gesteld Formulier terstond aan de bank te melden. Betaaltransacties die zonder (geldige) opdracht ten laste van de Betaalrekening worden uitgevoerd, komen in afwijking van de risicoverdeling in de Voorwaarden Cliëntrelatie volledig voor risico van de bank behoudens de volgende uitzonderingen.

I. In geval van onbevoegd gebruik van een verloren of gestolen Klantherkenningsmiddel of nalatigheid van de cliënt om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het Klantherkenningsmiddel te waarborgen, komen Betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding tot een maximum van EUR 150,- voor rekening en risico van de cliënt (behoudens de gevallen sub II. en III.).

II. In geval van grove nalatigheid van de cliënt in de stipte naleving van de in de eerste alinea van dit artikel bedoelde (gebruiks-, veiligheids-, en procedure)regels komen Betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding volledig voor rekening en risico van de cliënt (behoudens het geval sub III.).

III. In geval van fraude of opzet van de cliënt komen de Betaaltransacties steeds volledig voor zijn eigen rekening en risico."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de twee onbevoegde transacties ten laste van haar betaalrekening van in totaal € 902,35,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene op basis van de rekening-courantovereenkomst gehouden is tot betaling van de ten onrechte aan haar betaalrekening onttrokken bedragen. Consument is zorgvuldig met haar

creditcard omgegaan. Van grove nalatigheid ten aanzien van de verplichtingen uit de Voorwaarden is dan ook geen sprake geweest.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.2. Artikel 7 van de Voorwaarden bepaalt dat een cliënt zorgvuldig met zijn creditcard en pincode dient om te gaan. Een kaarthouder is bij onbevoegd gebruik van de creditcard of pincode in ieder geval aansprakelijk tot € 150,-, tot het moment van melding van het incident. De beperking van de aansprakelijkheid vervalt indien het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door grove nalatigheid, opzettelijk en/of frauduleus handelen, van de rekeninghouder.

4.3. Gezien het voorgaande is het in beginsel aan Aangeslotene te bewijzen, althans aannemelijk te maken, dat sprake is van grove nalatigheid, opzettelijk en/of frauduleus handelen aan de zijde van Consument. Echter, volgens vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie alsmede die van haar voorganger, de Geschillencommissie Bankzaken (zie Geschillencommissie Kifid 2009/9, 2012/92 en 2012/123) geldt in die gevallen waarin volgens een Consument misbruik is gemaakt van zijn creditcard terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest, Consument zelf gegevens moet aandragen die aannemelijk maken dat hij niet zelf voor dat misbruik aansprakelijk kan worden gehouden.

4.4. Consument stelt zich op het standpunt dat er misbruik is gemaakt van haar creditcardgegevens, terwijl de creditcard niet uit haar bezit is geweest. Zij heeft zich bovendien aan de veiligheidsvoorschriften gehouden.

4.5. Aangeslotene stelt hier tegenover dat het op de weg van Consument had gelegen om haar enig inzicht te verschaffen in het feit hoe een derde in het bezit is gekomen van haar creditcardgegevens. Noch in het dossier, noch anderszins is enig inzicht gegeven in de vraag hoe de transacties hebben kunnen plaatsvinden. De Commissie is met Aangeslotene van oordeel dat de enkele mededeling van Consument dat zij niet weet wie de transacties heeft verricht (zie brief d.d. 27 september 2012), in dat kader onvoldoende is. Zie ook Geschillencommissie Kifid 2011/7, 2011/86 en 2012/123. In dit geval blijft volledig duister hoe het creditcardmisbruik heeft kunnen plaatsvinden. De Commissie is dan ook van oordeel dat, bij gebrek aan bewijs, niet is komen vast te staan dat misbruik is gemaakt van de creditcardgegevens van Consument terwijl zij zich aan de veiligheidsvoorschriften heeft gehouden. Nu de creditcard – naar Consument heeft gesteld – niet uit haar bezit is geweest, is zij aansprakelijk voor het gebruik daarvan. Dit leidt ertoe dat de betwiste transacties voor haar rekening en risico dienen te blijven.

4.6. Ten overvloede ziet de Commissie zich in haar oordeel gesteund door het feit dat Consument de transacties reeds op 26 augustus 2011 heeft betwist, terwijl het

rekeningoverzicht, waarop de transacties stonden vermeld, pas op 19 september 2011 aan Consument is verstrekt. Daarnaast is het de Commissie opgevallen dat uit ditzelfde rekeningoverzicht blijkt dat de misbruikte creditcard niet op naam stond van Consument, maar op naam van X,wiens creditcard kennelijk aan de betaalrekening van Consument was gekoppeld. Ook voor deze feiten heeft Consument geen – en zeker geen afdoende – verklaring gegeven.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.