KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-178
d.d. 12 juni 2012
(prof mr. H.J. Schepen, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden, en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer als secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat er sprake is geweest van skimming en vordert inzage in de onderzoeksgegevens van de bank. Blijkens de door de bank overgelegde gegevens is de Commissie van oordeel dat de opname met de bankpas van Consument en bijbehorende pincode is verricht. Gelet op de resultaten van het door de bank uitgevoerde onderzoek naar mogelijke skimming acht de Commissie het onaannemelijk dat hiervan sprake is geweest. Tijdens de zitting heeft de bank zowel de wijze waarop het onderzoek naar mogelijke skimming is verricht als de resultaten van dit onderzoek voldoende toegelicht en hiermee volgens de Commissie voldaan aan hetgeen door Consument werd gevorderd.

1. 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 d.d. 30 juni 2011;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 22 augustus 2011;
- de repliek van Consument d.d. 7 september 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 16 september 2011;
- de tijdens de hoorzitting door Aangeslotene overgelegde stukken.

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 27 april 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft op of omstreeks 20 juni 2009, na controle van zijn bankafschrift, bemerkt dat er op 6 juni 2009 om 16.22 uur een opname van € 1000,- heeft plaatsgevonden ten laste van de bankrekening die Consument bij Aangeslotene aanhield.

2.2. Deze opname heeft plaatsgevonden bij een geldautomaat van Aangeslotene in de woonplaats van Consument.

2.3. Op 13 juli 2009 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie van 'diefstal van geld van zijn bankrekening, dan wel oplichting'.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van € 1000,- en inzage in de onderzoeksgegevens van Aangeslotene.

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De geldopname bij een geldautomaat van Aangeslotene op 6 juni 2009 is niet door Consument verricht en zonder zijn toestemming tot stand gekomen. Consument stelt dat er sprake is van skimming, dan wel van het gebruik van een bankpas zonder zijn toestemming.
- Aangeslotene is niet bereid de onderzoeksgegevens, waaronder camerabeelden, aan Consument te verstrekken. Deze weigerachtige houding van Aangeslotene is in strijd met fundamentele beginselen van procesrecht. Tevens wordt hierdoor aan Consument de mogelijkheid ontnomen een eventuele derde aansprakelijk te stellen voor de door Consument geleden schade.

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

- Uit de onderzoeksgegevens van de geldopname van 6 juni 2009 is gebleken dat deze opname niet is verricht met een gekopieerde bankpas. Verder blijkt uit het opname-patroon, namelijk slechts één geldopname met de bankpas van Consument op de bewuste datum, dat er geen sprake kan zijn van skimming aangezien bij skimming in een zo kort mogelijke tijd zo veel mogelijk bedragen van de rekening worden op-genomen. Hiervan is geen sprake geweest.
- De opname is verricht met de door Aangeslotene aan Consument verstrekte bankpas en bijbehorende pincode, waarbij de geheime pincode direct foutloos is ingetoetst.

- Aangeslotene is niet gehouden de onderzoeksresultaten aan Consument ter beschikking te stellen. Op grond van de van toepassing zijnde voorwaarden strekt een uittreksel uit de administratie van Aangeslotene tot volledig bewijs, behoudens door Consument geleverd tegenbewijs. Het is aan Consument om bewijs te leveren dat er sprake is geweest van een onterechte afschrijving van zijn betaalrekening en hij dient aan te tonen dat deze opname niet met zijn betaalpas is verricht.

4. Zitting

4.1. Ter zitting hebben partijen hun standpunt nader toegelicht. Aangeslotene heeft overzichten overgelegd van de transacties die op 6 juni 2009 bij de bewuste geldautomaat van Aangeslotene hebben plaatsgevonden en van alle transacties die in de periode van 2 juni 2009 tot en met 25 juni 2009 met de bankpas van Consument zijn verricht. Op deze overzichten worden tevens de resultaten van de transacties vermeld.

4.2. Daarnaast heeft Aangeslotene een uitgebreide toelichting gegeven over de wijze waarop het onderzoek naar mogelijke skimming heeft plaatsgevonden en over de resultaten van dit onderzoek. Voorts heeft Aangeslotene verklaard dat op de dag van de betwiste opname, 6 juni 2009, geen camerabeelden zijn gemaakt van de geldautomaat van Aangeslotene en deze derhalve niet verstrekt kunnen worden.

5. Beoordeling

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

5.1. Als uitgangspunt geldt dat de houder van de door Aangeslotene ter beschikking gestelde bankpas verplicht is zorgvuldig met de bankpas om te gaan en de daarbij behorende pincode aan niemand kenbaar te maken. Indien een bankpas is gebruikt voor financiële transacties is de houder van de bankpas in beginsel aansprakelijk voor dat gebruik en alle ermee verrichte transacties. Hierbij geldt dat, in die gevallen dat volgens Consument misbruik is gemaakt van zijn bankpas, terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest, Consument aannemelijk dient te maken dat hij niet zelf voor dit misbruik aansprakelijk is.

5.2. Wat betreft de door Consument gestelde skimming overweegt de Commissie dat blijkens de door Aangeslotene overgelegde gegevens het naar het oordeel van de Commissie aannemelijk is dat de bewuste opname met de bankpas van Consument en met gebruikmaking van de bijbehorende pincode heeft plaatsgevonden. Gelet op de resultaten van het door Aangeslotene uitgevoerde onderzoek naar mogelijke skimming acht de commissie het onaannemelijk dat hiervan sprake is geweest. Een en ander betekent dat Consument zelf aansprakelijk is voor de opname die op 6 juni 2009 heeft plaatsgevonden.

5.3. Ten aanzien van de klacht van Consument dat Aangeslotene aanvankelijk niet bereid is geweest inzage te geven in de onderzoeksresultaten oordeelt de Commissie dat Aangeslotene tijdens de hoorzitting zowel de wijze waarop het onderzoek naar mogelijke skimming is verricht als de resultaten van dit onderzoek voldoende heeft toegelicht. Alhoewel de Commissie het betreurt dat Aangeslotene deze informatie niet voor de zitting aan Consument heeft verstrekt, heeft Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie daarmee uiteindelijk wel voldaan aan hetgeen door Consument wordt gevorderd.

5.4. Op grond van voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

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.