Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-203
d.d. 2 juli 2013
(mr. C.E du Perron, voorzitter, en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Onbevoegde transacties met behulp van de digipas van Consument. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de betwiste transacties hebben plaatsgevonden met gebruikmaking van de digipas van Consument. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, 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 van Consument, ontvangen op 27 augustus 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:

Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen 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.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een rekening met nummer A (hierna: Rekening 1) en een rekening met nummer B (hierna: Rekening 2). In het kader van de rekeningen beschikt Consument over een digipas met serienummer C. Met behulp van de digipas kunnen in de internetbankieromgeving van Aangeslotene transacties worden verricht zonder dat daartoe een bankpas benodigd is.

3.2. Consument heeft eind maart 2011 via internet een man leren kennen. Na enkele ontmoetingen bij Consument thuis, begin april, stelde deze man voor om een paar dagen weg te gaan, waarop Consument een hotel heeft geboekt. Consument heeft bij hun aankomst in het hotel op 25 april 2011 (15:05 uur), de reservering met zijn bankpas van X betaald.

3.3. Op 26 april 2011 bemerkte Consument veranderingen in het gedrag van de man; deze ging vaak bellen, waarbij hij zich afzonderde van Consument. Op 27 april 2011 heeft Consument de man voor het laatst gezien. De man is onaangekondigd uit het hotel vertrokken. Dezelfde dag heeft de man Consument gebeld en gezegd dat hij zou terugkomen. Consument heeft tot 23:30 uur vergeefs gewacht. Toen Consument de aanvullende kosten voor het hotel wilde betalen, ontdekte hij dat de bankpas van X die in zijn portemonnee zat, niet zijn bankpas was, maar een neppasje. Consument heeft zijn bankpas op 28 april 2011om 02:18 uur laten blokkeren.

3.4. Op 2 mei 2011 heeft de Aangeslotene contact gehad met Consument over de via internetbankieren verrichte transacties op rekeningen van Consument bij Aangeslotene. In de periode van 25 april 2011 tot en met 28 april 2011 bleken de volgende transacties te hebben plaatsgevonden met gebruikmaking van de digipas van Consument:

- 25 april 2011 € 25.000,- van Rekening 1 naar Rekening 2
- 25 april 2011 € 10.000,- van Rekening 2 naar een rekening van een derde
- 26 april 2011 € 25.000,- van Rekening 1 naar Rekening 2
- 26 april 2011 € 25.000,- van Rekening 2 naar een rekening van Consument bij X
- 28 april 2011 € 7.000,- van Rekening 2 naar een rekening van een derde
- 28 april 2011 € 5.000,- van Rekening 2 naar een rekening van een derde
- 28 april 2011 € 5.000,- van Rekening 1 naar Rekening 2
- 28 april 2011 € 5.000,- van Rekening 2 naar een rekening van een derde

3.5. Aangeslotene heeft na aanleiding van het gesprek met Consument een gedeelte van de afgeboekte bedragen kunnen veiligstellen. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

3.6. Uit onderzoek van Aangeslotene is gebleken dat de betwiste betalingen allemaal gedurende drie elektronisch bankiersessies hebben plaatsgevonden, waarbij gebruikt is gemaakt van de digipas met serienummer C, die op naam van Consument staat. Aangeslotene heeft in het kader hiervan logfiles van de betreffende transacties overgelegd. Voorts zijn bankiersessie 1 en 3 vanaf hetzelfde IP-adres gedaan. Bankiersessie 2 is gedaan vanaf een IP-adres dat is te herleiden tot het hotel waar Consument en de man verbleven.

3.7. In het proces-verbaal heeft Consument aangegeven dat hij zijn originele bankpas van Aangeslotene en een digipas van Aangeslotene nog in zijn bezit heeft. Voorts zegt Consument in het proces-verbaal dat de digipas niet functioneert.

3.8. In dezelfde periode dat de onbevoegde transacties op de rekeningen van Consument bij Aangeslotene hebben plaatsgevonden, hebben er ook onbevoegde opnames met de bankpas van X van Consument plaatsgevonden.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van zijn digipas, ter grootte van een bedrag van € 12.780,33.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat iemand zonder zijn toestemming in staat is geweest om in de periode van 25 april 2011 tot en met 28 april 2011 via internetbankieren diverse overboekingen te verrichten tussen de rekeningen van Consument alsmede enkele overboekingen te doen naar rekeningen van derden. Consument stelt dat hij de digipas en de bankpas van Aangeslotene nog in zijn bezit heeft.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Beoordeeld dient te worden voor wiens rekening en risico de betwiste transacties komen.

5.2. De Commissie is van oordeel dat in die gevallen waarin volgens een consument misbruik is gemaakt van de digipas terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest, de consument gegevens moet aandragen die aannemelijk maken dat hij niet zelf voor dat gebruik of misbruik verantwoordelijk kan worden gehouden. Consument heeft in dit kader enkel aangevoerd dat hij nog een digipas in zijn bezit heeft.

5.3. Volgens Aangeslotene blijkt uit onderzoek dat de betwiste transacties hebben plaatsgevonden met gebruikmaking van de digipas met serienummer C die op de naam van Consument staat. Daarnaast is het IP-adres te herleiden tot het hotel waar Consument en de man verbleven. Daarom moeten de onbevoegde transacties voor rekening van Consument blijven.

5.4. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene, mede aan de hand van de door haar overgelegde logfiles, voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de betwiste transacties hebben plaatsgevonden met gebruikmaking van de digipas met serienummer C, die op naam van Consument staat.

5.5. Naar oordeel van de Commissie heeft Consument tegen het verweer van Aangeslotene onvoldoende aannemelijk kunnen maken dat de transacties niet met de digipas met serienummer C hebben plaatsgevonden. Hierbij neemt de Commissie het volgende in aanmerking. Consument heeft enkel gesteld dat hij nog over een digipas beschikt, maar hij heeft niet aangetoond dat het om digipas met serienummer C gaat. Ook valt naar oordeel van de Commissie niet uit te sluiten dat de man, die enkele keren bij Consument thuis is geweest, toegang heeft gehad tot de digipas met serienummer C. In het kader daarvan vindt de Commissie het zeer opmerkelijk dat de digipas die Consument volgens het proces-verbaal in zijn bezit heeft niet functioneert. Ook neemt de Commissie in aanmerking dat de betwiste transacties hebben plaatsgevonden in dezelfde periode waarin ook het misbruik van de bankpas van Consument bij de X heeft plaatsgevonden en dat het bij de transacties gebruikte IP-adres is te herleiden tot het hotel waar Consument en de man verbleven.

5.6. In het licht van alle omstandigheden dienen de onbevoegde transacties naar oordeel van de Commissie voor rekening van Consument te blijven. Dat Consument vermoedelijk het slachtoffer is geworden van iemand in wie hij vertrouwen heeft gesteld, maakt dat niet anders, daar die omstandigheid in de risicosfeer van Consument ligt en niet in die van Aangeslotene.

5.7. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.