Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-605
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 22 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Skimming betaalpas in het buitenland; Consument die geruime tijd in het buitenland verbleef is zijn 2 wekelijkse contractuele controleplicht van zijn betaalrekening niet nagekomen; de schade die na het eerste skimmingincident is ontstaan is door de Bank vergoed; de overige schade niet. De vordering van Consument ook die schade vergoed te krijgen is door de Bank, naar het oordeel van de Commissie op terechte gronden afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie daarop van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaal- en een spaarrekening aan met daaraan gekoppeld een betaalpas. Consument maakt gebruik van internetbankieren.

2.2 In de toepasselijke algemene voorwaarden is voor zover relevant bepaald:

"*Artikel 71 Uniforme Veiligheidsregels voor Internetbankieren*

Controleer uw Bankrekening
Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie of u transacties ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als de Bank voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor de Bank ontstaat doordat het voor u enige tijd on mogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan de Bank u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was."

2.3 Consument is reisleider en heeft in 2019 onder meer in Indonesië (waaronder op Bali), en Dubai rondgereisd.

2.4 Tijdens dit verblijf in het buitenland is de betaalrekening van Consument geskimd. Op Bali is in de periode 29 juli 2019 tot en met 2 september 2019 € 14.168,24 van diens betaalrekening afgeschreven.

2.5 Consument heeft van de illegale transacties het navolgende overzicht voor de Bank opgesteld en aan de Bank per mail toegestuurd:

"De eerste illegale opnames zijn gedaan op 29 juli:
3x bij [plaats 1] (3x € 165,05) en 3x [plaats 2] (3x € 164,65)
Vervolgens: 30 juli: [plaats 3]: 2x € 164,65
31 juli: [plaats 4]: 3x € 164,65
1 aug: [plaats 5]: 3x € 164,12
De 2 opnames op 5 aug in [plaats 6] heb ik zelf gedaan
5 aug: 3x [plaats 2]: 3x € 163,49
6 aug: [plaats 7]: 3 x € 163,49
Beide opnames op 6/8 in Kuala Lumpur zijn van mij
De opname op 7/8 in Dubai is van mij
8 aug: [plaats 2]: 3x € 160,87
9 aug: [plaats 8]: 3x €161,26
12 aug: [plaats 5]: 4x € 161,64
12 aug: [plaats 9]: [plaats 9] 3x € 161,64

12 aug 2x [plaats 5] : 2x € 161,38
13 aug: [plaats 2]: 3x € 161,64
14 aug: 3x [plaats 2]: 3x € 161,22
15 aug: [plaats 5]: 3x € 160,36
16 aug: [plaats 5]: 3x € 161,63
19 aug: [plaats 5]; 3x € 162,96
19 aug: [plaats 5]: 3x € 161,98
19 aug: [plaats 8]: 3x € 162,69
20 aug: [plaats 5]: 3 x € 162,69
21 aug: [plaats 2]: 3x € 162,46
22 aug: [plaats 5]: 3 x € 162,48
23 aug: [plaats 2]: 3x € 162,38
26 aug: [plaats 5] 6 x € 163,12
27 aug: [plaats 10]: 5 x € 82,24
28 aug: [plaats 5]: 3 x € 161,98
29 aug: [plaats 10]: 5x € 82,24
30 aug: [plaats 10]: 5x € 82,25
2 sep : [plaats 10]: 5x € 83,80 (…)".

2.6 In dit overzicht is vermeld dat de transactie op 6 augustus 2019 in Kuala Lumpur en de transactie op 7 augustus 2019 in Dubai door Consument zijn verricht. Vanaf 6 augustus 2019 verbleef Consument niet meer in Indonesië, zo heeft hij de Bank onder overlegging van zijn reisschema laten weten.

2.7 Op het door de Bank overgelegde uitgebreide transactieoverzicht is vermeld dat op 6 augustus 2019 om 14:36 uur bij een geldautomaat in Dubai met de bankpas van Consument is gepind.

2.8 Verder is op dat overzicht op 31 augustus 2019 een transactie bij een betaalautomaat in Dubai om 10:52 uur en één om 11:09 uur vermeld, verricht met de aan Consument toebehorende bankpas.

2.9 Na terugkeer in Nederland heeft Consument op 2 september 2019 via internet-bankieren op zijn betaalrekening ingelogd en de skimming ontdekt, en de Bank hiervan op de hoogte gebracht, waarna de betaalpas is geblokkeerd.

2.10 Het eerste skimmingincident vond plaats op 29 juli 2019. De schade die in de daarop volgende 2 weken (tot en met 10 augustus 2019) is ontstaan, te weten € 5.705,69, is door de Bank vergoed.

2.11 In artikel 71 van de Uniforme Veiligheidsregels (onderdeel van de toepasselijke algemene voorwaarden) is, voor zover van belang, bepaald:

"*Artikel 71 Uniforme Veiligheidsregels voor Internetbankieren*

Controleer uw Bankrekening
Controleer altijd zo spoedig mogelijk uw elektronische of papieren rekeninginformatie of u transacties ziet waarvoor u geen toestemming heeft gegeven. Doe dit in ieder geval elke twee weken als de Bank voor u elektronische rekeninginformatie ter beschikking stelt. Als u alleen rekeninginformatie op papier ontvangt, controleer deze dan in ieder geval binnen twee weken na ontvangst. Als er schade voor de Bank ontstaat doordat het voor u enige tijd on mogelijk is geweest uw rekeninginformatie te controleren, dan kan de Bank u vragen aan te tonen dat dit in alle redelijkheid niet mogelijk was."

2.12 Consument heeft zijn betaalrekening gedurende zijn verblijf in het buitenland niet 2-wekelijks gecontroleerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling door de Bank van € 8.462,55.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening jegens Consument toerekenbaar tekort geschoten door met hem tijdens zijn verblijf in het buitenland geen contact op te nemen, waardoor de schade beperkt had kunnen worden. Consument is van mening dat er voor de Bank aanleiding bestond om contact met hem op te nemen omdat van zijn normale opnamepatroon, 1 à 2 keer per week, geen sprake was. In totaliteit is bijna 150 keer gepind en op bepaalde dagen soms wel 6 keer op een dag. Consument wist niet dat Bali wat skimming betreft als risicogebied wordt aangemerkt. Juist vanwege dit risico had van de Bank extra waakzaamheid, waartoe zij ook in staat is, verwacht mogen worden. Consument is reisleider en controleert onderweg zijn rekeningen niet en is van mening daarvoor over goede redenen te beschikken. Hij heeft daarvoor gekozen, enerzijds omdat hij vrijwel nergens toegang had tot een beveiligde internetomgeving en veel onderweg was en anderzijds omdat er *"was ook geen aanleiding om te geloven dat er iets niet in de haak was"*.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient te beoordelen of de Bank op terechte gronden het verzoek om het restant van de door skimming veroorzaakte schade te vergoeden, heeft afgewezen. De Commissie oordeelt als volgt.

4.2 Voor de beoordeling van de klacht en de vordering is om te beginnen van belang wat in artikel 7:524 BW, is bepaald:

> *"1. De betaaldienstgebruiker, die gemachtigd is om een betaalinstrument te gebruiken,*
> *a. gebruikt het betaalinstrument overeenkomstig de voorwaarden die op de uitgifte en het gebruik van het betaalinstrument van toepassing zijn, en*
> *b. stelt de betaaldienstverlener, of de door laatstgenoemde gespecificeerde entiteit, onverwijld in kennis van het verlies, de diefstal of onrechtmatig gebruik van het betaalinstrument of van het niet-toegestane gebruik ervan.*
> *2. Voor de toepassing van het eerste lid, onder a, neemt de betaaldienstgebruiker, zodra hij een betaalinstrument ontvangt, in het bijzonder alle redelijke maatregelen om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken ervan te waarborgen. (…)"*

4.3 Hiernaast is artikel 7:529 BW relevant waarin, voor zover van belang, is bepaald:

> 1. *De betaler draagt alle verliezen die uit niet-toegestane betalingstransacties voortvloeien, indien deze zich hebben voorgedaan doordat hij frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk of met grove nalatigheid een of meer verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen.*
> 2. *In gevallen waarin de betaler, zonder frauduleus of opzettelijk te hebben gehandeld, zijn verplichtingen uit hoofde van artikel 524 niet is nagekomen, kan de rechter de in het eerste lid van dit artikel bedoelde aansprakelijkheid beperken, met name rekening houdend met de aard van de persoonlijke beveiligingsgegevens van het betaalinstrument en met de omstandigheden waarin het is verloren, gestolen of onrechtmatig gebruikt. (…)*

4.4 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de geleden schade verband houdt met skimming op Bali; evenmin staat tussen hen ter discussie dat op Consument zich dient te houden aan de veiligheidsregels zoals hiervoor onder 2.11 zijn geciteerd en dat Consument dit niet heeft gedaan door niet periodiek zijn rekening te controleren.

4.5 De Bank heeft toegelicht dat Consument in de zin van de wet (artikel 7:529 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)) 'grof nalatig' heeft gehandeld door zijn contractuele verplichting tot 2 wekelijkse controle niet uit te voeren. Als Consument dit wel zou hebben gedaan dan zou de schade zijn beperkt.

Bijzondere omstandigheden om Consument verder tegemoet te komen zijn er volgens de Bank niet. De Bank merkt daarbij op dat het op de weg van Consument lag om voorzorgsmaatregelen te treffen nu hij voor langere tijd naar het buitenland vertrok en mogelijk niet over een veilige internetverbinding kon beschikken. De Commissie stelt vast dat Consument niet heeft weersproken dat hij de door de Bank genoemde voorzorgsmaatregelen, zoals een deel van het saldo op de betaalrekening overboeken naar de spaarrekening, had kunnen treffen en dit heeft nagelaten.

4.6 De Bank heeft zich tegen het verwijt van Consument dat de Bank de transacties niet, dan wel onvoldoende, heeft bewaakt terwijl daarvoor wel aanleiding bestond, gemotiveerd verweerd. Naast het overleggen van een uitgebreid transactieoverzicht is door de Bank in grote lijnen toegelicht dat op basis van risico-scores waarschuwingen worden gegenereerd. Dergelijke detectieregels werken niet zwart-wit maar cumulatief, aldus de Bank, en verschillen daarnaast per land. Per gebeurtenis (zoals inlogsessies, transactie, mutatie, land etc.) wordt een risicograad toegekend waarbij geldt dat als de reeks gebeurtenissen meer afwijkend zijn de risicograad hoger zal uitvallen. Ook het feit dat de transacties tijdens de zomerperiode zijn verricht, waarin veel buitenlandse transacties plaatsvinden, is in de detectie betrokken. Gegeven de omstandigheden dat Consument vaker en in dit geval al enige tijd in die regio verbleef, zelf ook in de desbetreffende periode transacties verrichtte, de locatie van de geldautomaat en dat de verschillende grootte van de geldbedragen de reeks opnamen minder afwijkend maakten, heeft, aldus de Bank, het opnamepatroon niet tot een waarschuwing geleid. De Commissie overweegt als volgt.

4.7 Met de Bank is de Commissie van oordeel dat Consument in de zin van de wet zijn verplichtingen uit hoofde van de (hiervoor onder 2.11 geciteerde) toepasselijke voorwaarden niet is nagekomen en daarmee in juridische zin grof onzorgvuldig handelde. Om te beginnen staat niet vast dat Consument gedurende zijn verblijf in het buitenland niet over een veilige internetomgeving kon beschikken; Consument heeft in dit verband aangevoerd dat er ‘vrijwel nergens’ veilig internet was. Los hiervan was het zijn keuze om tijdens zijn verblijf in het buitenland zijn rekening niet te controleren. De Commissie gaat er evenwel aan voorbij dat er voor Consument geen concrete aanleiding zou bestaan om aanvullende maatregelen te treffen om misbruik te voorkomen. Gelet op de bijzondere feiten in dit geval zoals het feit dat Consument als reisleider werkzaam is, bekend is met de betreffende regio en daar al vaker is geweest, wordt ook voorbij-gegaan aan de enkele en niet nader onderbouwde stelling van Consument dat hij niet zou hebben geweten dat het risico van skimming op Bali zou bestaan.

4.8 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument tot vergoeding van het restant van de schade door de Bank, dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.