Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-240 d.d. 13 juni 2014.
(Prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument is het slachtoffer geworden van skimming en heeft een gedeelte van de door hem geleden schade van Aangeslotene vergoed gekregen. In deze procedure vordert Consument de overige schade. De vordering wordt afgewezen. Consument heeft het door hem ontvangen digitale rekeningafschrift niet binnen veertien dagen na ontvangst gecontroleerd en daardoor niet kunnen constateren dat inmiddels frauduleuze transacties ten laste van zijn betaalrekening waren gebracht. Aangeslotene heeft daardoor verdere schade niet kunnen beperken. De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Rotterdam U.A., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Aangeslotene, en

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 met bijlagen, ontvangen op 16 augustus 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen in beide procedures

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing geleid van het geschil tussen Consument en Aangeslotene.
Consument en Aangeslotene zullen de adviezen van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 23 mei 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer 000000000 (hierna: de betaalrekening). Aan Consument is een bankpas met bijbehorende pincode ter beschikking gesteld. De Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van [Aangeslotene] 2010 (hierna: de algemene voorwaarden) zijn van toepassing.

Hoofdstuk 3 van de algemene voorwaarden luidt onder meer:

> *"**1 Informatie***
> *(…)*
> *2 a Wij informeren u via [Aangeslotene] Internetbankieren over het verloop van de rekening, tenzij wij met u daarover andere afspraken hebben gemaakt. Dan krijgt u deze informatie één keer per maand op papier."*

Hoofdstuk 4 van de algemene voorwaarden luidt onder meer:

> *"**4 Informatie via elektronische diensten***
> *(…)*
> *2 U moet regelmatig, maar ten minste één keer per twee weken, controleren of er elektronische informatie voor u is. U moet die elektronische informatie dan meteen controleren. Denkt u dat er informatie ontbreekt? Of denkt u dat er iets niet juist is in de informatie? Dan moet u ons dat ook meteen melden."*

Hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden luidt onder meer:

> *"**9 Uw aansprakelijkheid***
> *(…)*
> *3 Daarnaast bent u aansprakelijk:*
> *(…)*
> *c voor onbevoegde transacties die zijn gedaan vanaf de derde werkdag waarop deze transacties op een rekeningoverzicht of transactieoverzicht zijn vermeld, tot het moment waarop u een incident met de kaart heeft gemeld."*

3.2. Consument is in augustus 2010 op vakantie in [Land] geweest. Op 25 augustus 2010 is hij teruggekeerd naar Nederland.

3.3. Op 6 en 13 september 2010 heeft Consument via internetbankieren zijn betaalrekening gecontroleerd.

3.4. Vanaf 17 september tot en met 2 december 2010 is in 26 opnametransacties een totaalbedrag van € 5.636,84 frauduleus van de rekening van Consument afgeschreven (hierna: de frauduleuze transacties).

3.5. Consument heeft in januari 2011 de frauduleuze transacties ontdekt.

3.6. Aangeslotene heeft op 3 februari 2011 een bedrag van € 3.754,80 aan Consument overgemaakt voor het verlies door frauduleuze transacties die hebben plaatsgevonden tussen 17 en 26 september 2010.

4. De vorderingen en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 1.882,04.

Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Consument is het slachtoffer geworden van skimming. In de periode vanaf 17 september tot 2 december 2012 is een totaalbedrag van € 5.636,84 frauduleus van de betaalrekening opgenomen. Kort na terugkomst uit [Land] (op 6 en 13 september 2010) heeft Consument tweemaal zijn digitale rekeningafschriften gecontroleerd. De frauduleuze transacties hebben echter pas later (en wel op 17 september 2010) plaatsgevonden.
- Omdat Consument thuis geen toegang had tot internetbankieren, controleerde hij slechts eenmaal per kwartaal zijn elektronische rekeningafschriften. Daarnaast gebruikte hij de betaalrekening niet vaak zodat hij geen aanleiding zag om de afschriften met regelmaat te controleren. Consument vindt het tweewekelijks controleren van digitale rekeningafschriften onredelijk. Daarnaast heeft Consument vele malen (zowel mondeling als schriftelijk) Aangeslotene verzocht om papieren rekeningafschriften. Inmiddels ontvangt Consument vanaf 28 februari 2011 papieren rekeningafschriften.

4.2. Op de stellingen die Aangeslotenen aan hun verweer ten grondslag leggen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Als meest verstrekkende verweer heeft Aangeslotene aangevoerd dat Consument zijn klacht te laat heeft ingediend en daardoor op grond van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek niet-ontvankelijk is. Aangeslotene heeft ter zitting verklaard dit verweer niet te handhaven zodat de Commissie kan overgaan tot de verdere inhoudelijke behandeling van de klacht.

5.2. Tussen partijen is niet in geschil dat Consument in de periode van 17 september 2010 tot en met 2 december 2010 het slachtoffer is geworden van skimming. In voornoemde periode is op frauduleuze wijze een totaalbedrag van € 5.636,84 van de betaalrekening van Consument afgeschreven. Aangeslotene heeft een bedrag van € 3.754,80 aan Consument vergoed voor de frauduleuze transacties in de periode van 17 tot en met 26 september 2010.

5.3. Consument vordert in deze procedure het resterende verlies door frauduleuze transacties ad € 1.882,04. Aangeslotene betwist de vordering van Consument en voert aan dat Consument op 23 september 2010 een digitaal rekeningafschrift heeft ontvangen. Aan de hand van dit rekeningafschrift had Consument kunnen constateren dat frauduleuze transacties ten laste van zijn betaalrekening zijn verricht.

5.4. De Commissie gaat ervan uit dat Consument het rekeningafschrift van 23 september 2010 heeft ontvangen, nu Consument dit niet heeft betwist. Volgens Aangeslotene stond in ieder geval de eerste frauduleuze transactie van 17 september 2010 op dit rekeningafschrift vermeld. Consument betwist dit, maar heeft dit verder niet onderbouwd. De Commissie gaat aan deze betwisting - als onvoldoende onderbouwd - voorbij. Consument stelt daarnaast dat hij meerdere malen zowel schriftelijk als mondeling (aan twee medewerkers van Aangeslotene) heeft verzocht om hem van schriftelijke rekeningafschriften te voorzien. Volgens Aangeslotene blijkt dit op geen enkele wijze uit haar administratie, terwijl dergelijke verzoeken normaliter worden

doorgeleid naar de verantwoordelijke afdeling en tevens worden vermeld in de bankadministratie. Daarnaast kunnen de door Consument genoemde medewerkers van Aangeslotene zich dit verzoek niet meer herinneren. De Commissie overweegt dat Consument op grond van hoofdstuk 3 artikel 1 sub 2 a van de algemene voorwaarden in beginsel elektronisch wordt geïnformeerd over het verloop van de betaalrekening, tenzij partijen daarover andere afspraken hebben gemaakt. Consument heeft echter (gelet op de gemotiveerde betwisting van Aangeslotene) haar stelling dat partijen afwijkende afspraken hebben gemaakt onvoldoende onderbouwd. Dit brengt mee dat Consument (tot het moment dat hij wel papieren rekeningafschriften is gaan ontvangen) zijn controleplicht aan de hand van digitale rekeningafschriften (zoals het rekeningafschrift van 23 september 2010) diende uit te voeren.

5.5. Zoals hiervoor reeds is overwogen, gaat de Commissie ervan uit dat Consument het rekeningafschrift van 23 september 2010 heeft ontvangen en dat daarop in ieder geval de eerste frauduleuze transactie van 17 september 2010 stond vermeld. De Commissie overweegt dat Consument op basis van dit rekeningafschrift had kunnen constateren dat zijn betaalrekening voor frauduleuze transacties werd gebruikt (skimming). Op grond van artikel 9 lid 3 sub c van hoofdstuk 7 van de algemene voorwaarden is Consument aansprakelijk voor de schade als gevolg van frauduleuze transacties die zijn verricht vanaf de derde werkdag (in dit geval 26 september 2010) waarop deze transacties op een rekeningafschrift zijn vermeld. Aangeslotene heeft ter zitting verklaard dat zij, gelet op artikel 4 van hoofdstuk 4 van de algemene voorwaarden, deze termijn verlengt tot twee weken (en dus tot 7 oktober 2010 in plaats van 26 september 2010). Op grond van voornoemde artikelen, had Consument aan de hand van het rekeningafschrift van 23 september 2010 kunnen constateren dat er frauduleuze transacties ten laste van zijn betaalrekening werden gebracht (skimming). Consument had verdere schade kunnen voorkomen door na ontvangst van het rekeningafschrift van 23 september 2010 bij Aangeslotene melding te maken van deze frauduleuze transacties. Consument is, gelet op het voorgaande, aansprakelijk voor de gevolgen van de skimming vanaf twee weken na ontvangst van het rekeningafschrift van 23 september 2010, te weten 7 oktober 2010. De vordering van Consument zal dan ook worden afgewezen.

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.