Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-243
d.d. 29 juli 2013
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Er hebben onbevoegde opnames plaatsgevonden met de bankpas van Consument. Consument vordert vergoeding voor de onbevoegde opnames. De Commissie overweegt dat, alhoewel het aan de bank is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid, Consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze(n) waarop bankpas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt. Consument heeft echter vrijwel geen enkel inzicht daarin gegeven en het blijft volledig duister hoe zijn bankpas en pincode in verkeerde handen zijn gekomen. Consument heeft derhalve de stellingen van Aangeslotene onvoldoende gemotiveerd betwist. Ook is niet gebleken dat er sprake is geweest van skimming. Voorts is de Commissie van oordeel dat de zorgplicht van de bank niet zo ver gaat dat zij een signaleringsplicht heeft met betrekking tot (afwijkende) mutaties van het banksaldo van haar klanten. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ING 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 van Consument, ontvangen op 20 maart 2013;
- het verweerschrift 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 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan. Bij de rekening hoort een bankpas.

3.2. Tijdens een verblijf van Consument in een ziekenhuis in de periode van 7 juli 2010 tot en met 18 juli 2010 heeft Aangeslotene een melding ontvangen van fraude met de bankpas van Consument, waarbij een totaalbedrag van € 9.890,- is opgenomen. De bankpas van Consument lag tijdens zijn verblijf in de kluis van het ziekenhuis. Consument heeft hiervan aangifte gedaan bij de politie. Uit onderzoek van Aangeslotene is gebleken dat er geen sprake is geweest van skimming. Aangeslotene heeft een bedrag ad € 9.740,- aan Consument vergoed en heeft op 19 augustus 2010 een nieuwe bankpas en een nieuwe pincode aan Consument verstrekt.

3.3. Op 4 januari 2011 heeft Consument bij een geldautomaat in een supermarkt € 100,- opgenomen met zijn bankpas, waarna er op 6 en 7 januari 2011 onbevoegde opnames met deze bankpas hebben plaatsgevonden voor een bedrag van € 1.750,-.
Op 9 januari 2011 heeft Consument de vermissing van zijn bankpas bij Aangeslotene gemeld en heeft hij op 11 januari 2011 aangifte bij de politie gedaan van diefstal van zijn bankpas. Aangeslotene heeft een bedrag van € 1.600,- aan Consument vergoed en heeft op 16 januari 2011 een nieuwe bankpas aan Consument verstrekt.

3.4. Op 27 januari 2011 heeft Consument aangifte gedaan bij de politie ter zake van diefstal uit zijn woning zonder braaksporen. Hierbij is onder andere de bankpas van Consument ontvreemd. In het proces-verbaal staat vermeld dat de mantelverzorgster van Consument een sleutel van zijn woning heeft.

3.5. Op 3 februari 2011 heeft Consument bij Aangeslotene gemeld dat er onbevoegde opnames met zijn bankpas hebben plaatsgevonden. Op 1, 2 en 3 februari 2011 is in een twaalftal transacties een totaalbedrag van € 5.897,27 opgenomen met de bankpas van Consument, waarbij de pincode direct juist is ingetoetst. Aangeslotene is niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade overgegaan.

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 bankpas, ter grootte van een bedrag van € 5.897,27.

4.2. Aan deze vordering legt Consument het volgende ten grondslag:
- gezien de diverse incidenten met de eerdere bankpassen van Consument had geen (nieuwe) bankpas meer aan Consument mogen verstrekken;
- de onbevoegde opnames zijn het gevolg van skimming die heeft plaatsgevonden in het ziekenhuis;
- Aangeslotene heeft nagelaten het afwijkende opnamepatroon van de onbevoegde opnames op 1, 2 en 3 februari 2011 te detecteren en naar aanleiding daarvan maatregelen te nemen.

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. De Commissie dient de vraag te beantwoorden voor wiens rekening de onbevoegde opnames die 1, 2 en 3 februari 2011 hebben plaatsgevonden met de bankpas van Consument dienen te komen.

5.2. Alhoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid ten aanzien van de bankpas en de pincode, dient Consument tenminste enig inzicht te geven in de wijze(n) waarop de bankpas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt, zodat Aangeslotene zich daarover een beeld kan vormen. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2011/7 en 2011/286. Een andere regel zou Aangeslotene voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Dat betekent dat Consument steeds zo concreet mogelijk zal moeten stellen en onderbouwen wanneer en op welke wijze hij gebruik heeft gemaakt van de bankpas en de pincode en daarbij ook steeds zo goed mogelijk een verklaring zal moeten bieden voor de omstandigheid dat hij de bankpas is kwijtgeraakt en de pincode kennelijk bij derden bekend is geraakt. Daarbij kan Consument niet volstaan met te stellen dat hij dat niet weet, maar zal hij in dat geval ook moeten onderbouwen waarom hij die informatie niet kan geven. Consument heeft echter vrijwel geen inzicht gegeven en het blijft volledig duister hoe zijn bankpas en pincode in verkeerde handen kunnen zijn gekomen. Consument heeft derhalve de stellingen van Aangeslotene onvoldoende gemotiveerd betwist. Onder die omstandigheden dienen de onbevoegde opnames voor rekening van Consument te blijven.

5.3. Ten aanzien van stelling van Consument dat Aangeslotene gezien de reeks van incidenten met de bankpas(sen) van Consument geen nieuwe bankpas aan Consument had mogen verstrekken overweegt de Commissie dat Consument deze stelling onvoldoende heeft onderbouwd. Ten overvloede merkt de Commissie op dat Aangeslotene diverse keren contact heeft gehad met Consument teneinde maatregelen te kunnen treffen om een volgende fraude te voorkomen. Bovendien is de Commissie is van oordeel dat gezien de reeks incidenten met de bankpas(sen) van Consument, het ook op weg van Consument had geleden om extra voorzorgvuldigheid ten aanzien van zijn bankpas en zijn pincode te betrachten. Dit klachtonderdeel faalt derhalve.

5.4. Voor zover Consument betoogt dat de onbevoegde opnames in de periode van 1 februari 2011 tot en met 3 februari 2011 het gevolg zijn geweest van skimming van de bankpas, overweegt de Commissie als volgt. Aangeslotene heeft in dit kader gesteld dat uit haar onderzoek is gebleken dat zes maanden voorafgaand aan de betwiste transacties in februari 2011 de bankpas van Consument niet aan geskimde betaal- en geldautomaten is aangeboden. Het is derhalve uitgesloten dat Consument slachtoffer is geworden van deze skimmethode. Bij skimming is er normaliter sprake van een gekopieerde bankpas en is het slachtoffer nog in het bezit van de originele bankpas. Nu het en ander onvoldoende door Consument is weersproken, is naar het oordeel van de Commissie komen vast te staan dat de begin februari 2011 verrichte onbevoegde opnames met de werkelijke bankpas van Consument zijn verricht en dat er geen sprake is van skimming. Ten overvloede merkt de Commissie op dat

Aangeslotene na het incident in het ziekenhuis in juli 2010, die betreffende bankpas van Consument heeft geblokkeerd en een nieuwe bankpas en nieuwe pincode aan Consument heeft verstrekt. De Commissie acht het daarom onaannemelijk dat de opnames van begin februari 2011 hebben plaatsgevonden met (een eventuele kopie van) de bankpas van Consument uit 2010.

5.5. Voor zover Consument stelt dat Aangeslotene het afwijkende opnamepatroon van de (onbevoegde) opnames in de periode van 1 tot en met 3 februari 2011 had moeten signaleren en naar aanleiding daarvan maatregelen had moeten nemen, oordeelt de Commissie als volgt. Naar het oordeel van de Commissie gaat de zorgplicht van Aangeslotene niet zo ver gaat dat zij een signaleringsplicht heeft met betrekking tot (afwijkende) mutaties van het banksaldo van haar klanten. Vergelijk Geschillencommissie Kifid 2012/276. Ook dit klachtonderdeel faalt derhalve.

5.6. 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 derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen 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.