Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-048 d.d. 9 februari 2015
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Via internetbankieren zijn diverse transacties uitgevoerd, waardoor door derden verschillende bedragen van de twee rekeningen van Consument zijn afgeboekt. De bank heeft coulancehalve een gedeelte van de schade aan Consument vergoed. Consument vordert vergoeding van de volledig schade.
De Commissie is van oordeel dat Consument in beginsel aansprakelijk is voor de transacties als gevolg van phishing. Als vaststaand moet worden aangenomen dat de fraude is verricht met behulp van de daarvoor benodigde inlog- en beveiligingscodes, welke uitsluitend met behulp van de Random Reader door invoer van de originele betaalpas en bijbehorende pincode kunnen zijn vervaardigd. Daarvoor moet Consument verantwoordelijk worden geacht. Niet is komen vast te staan dat de bank heeft toegezegd de volledige schade uit coulance aan Consument te zullen vergoeden. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Peelland Zuid U.A., gevestigd te Deurne, 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 29 april 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Consument 17 november 2014;
- de brief van Aangeslotene van 3 december 2014;
- de brief van Consument van 17 december 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld:
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 14 november 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument houdt een en/of-rekening en een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Beide rekeningen zijn gekoppeld aan de overeenkomst Rabo Internetbankieren. Op de overeenkomst zijn de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2013 (hierna: de Voorwaarden), alsmede de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

3.2. Op 18 oktober 2013 heeft Consument een e-mailbericht ontvangen waarvan hij dacht dat het afkomstig was van Aangeslotene. In het bericht werd gevraagd om zijn bankgegevens in te vullen, wat hij vervolgens op 20 oktober 2013 heeft gedaan.

3.3. Op 21 oktober 2013 is Consument omstreeks 17.15 uur telefonisch benaderd door een vrouw die zich voordeed als een medewerkster van Aangeslotene. Op verzoek van deze vrouw heeft Consument zijn betaalpas in de Random Reader geplaatst, waarna hij diverse beveiligingscodes, ondanks enige argwaan, aan de vrouw heeft doorgegeven.

3.4. Op 22 oktober 2013 is de echtgenote van Consument door Aangeslotene gebeld om enkele transacties, die via internetbankieren waren verricht, te verifiëren. Consument is ingelogd op Rabo Internetbankieren en heeft geconstateerd dat diverse transacties op de en/of-rekening en de betaalrekening hadden plaatsgevonden.

3.5. Uit onderzoek van Aangeslotene is gebleken dat de transacties hebben plaatsgevonden met behulp van de originele betaalpas van Consument in combinatie met de door de Random Reader gegenereerde I- en S-codes, waarbij gebruik is gemaakt van de juiste pincode.

3.6. In totaal is een bedrag van € 5.050,- van de rekeningen van Consument afgeschreven. Aangeslotene heeft hiervan een bedrag van € 2.470,- kunnen veiligstellen. Van het resterende bedrag (€ 2.580,-) heeft Aangeslotene uit coulance een bedrag van € 1.330,- aan Consument vergoed.

3.7. In de Voorwaarden en de Algemene Bankvoorwaarden is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:
Hoofdstuk 4 van de Voorwaarden:

7 Beveiligingscodes

1 Beveiligingscodes zijn strikt persoonlijk. U mag beveiligingscodes niet doorgeven aan een ander. U moet zorgvuldig omgaan met beveiligingscodes. U moet alle redelijke maatregelen nemen die nodig zijn om kennisname en gebruik door een ander te voorkomen. Het is afhankelijk van de omstandigheden, welke maatregelen redelijk zijn. Met anderen worden ook bedoeld: uw partner, familieleden, vrienden, huisgenoten, iemand die uw zaken verzorgt en bankmedewerkers.

U moet in ieder geval:

a de beveiligingscode van buiten leren, tenzij sprake is van een tijdelijke code;
b de beveiligingscode nergens opschrijven;
c de brief meteen vernietigen als u de beveiligingscode per brief krijgt;
d de beveiligingscode niet aan anderen bekend maken of laten zien;
e ervoor zorgen dat anderen de beveiligingscode niet kunnen zien als u deze intoetst, bijvoorbeeld op uw Random Reader of op uw toestel;

f bij het intoetsen van de beveiligingscode uw andere hand en uw lichaam zoveel mogelijk gebruiken voor het afschermen van het toetsenbord;
g geen hulp aanvaarden van een ander bij het intoetsen van een beveiligingscode;
h de beveiligingscode nooit aan iemand doorgeven, bijvoorbeeld via de telefoon. Ook niet als deze persoon naar een beveiligingscode vraagt.

2 U kunt beveiligingscodes uitsluitend gebruiken als wij dat aangeven. U moet zich daarbij houden aan onze aanwijzingen en voorschriften.

3 U moet meteen contact opnemen met ons als daar reden voor is. Bijvoorbeeld als u fraude vermoedt.

4 Bij schade door misbruik van beveiligingscodes moet u ook meteen aangifte doen bij de politie. Als wij dat vragen moet u ons een kopie geven van het proces-verbaal van deze aangifte.

8 Andere beveiligingscodes als u de I- en de S-code gebruikt

1 De regels die gelden voor de kaart en de pincode gelden ook als u de kaart en de pincode gebruikt bij het aanmaken van een I- en een S-code. Deze regels staan in hoofdstuk 7.

2 Als u de I- of S-code gebruikt, bijvoorbeeld in Rabo Internetbankieren, dan geeft de elektronische dienst soms een cijferreeks terug. Bijvoorbeeld de cijferreeks die u moet invoeren op de Random Reader. Ook hiervoor gelden de regels voor beveiligingscodes die in artikel 7 van dit hoofdstuk staan.

Hoofdstuk 3 van de Voorwaarden:

4 Gebondenheid aan en aansprakelijkheid voor (rechts)handelingen

1 U bent gebonden aan alle (rechts)handelingen die via een elektronische dienst, met een kaart van u, een toestel van u en/of een beveiligingscode van u zijn verricht. Rechtshandelingen zijn bijvoorbeeld het sluiten van een overeenkomst of het geven van een betaalopdracht.
U bent ook gebonden aan alle (rechts)handelen die door een ander via een elektronische dienst, met een kaart, toestel en/of beveiligingscode zijn verricht namens u. Bijvoorbeeld als u die ander een volmacht heeft gegeven.

2 U bent aansprakelijk voor de gevolgen van het gebruik van een elektronische dienst, kaart, toestel en/of een beveiligingscode van u. Wat geldt voor de gevolgen van het gebruik van een kaart en/of pincode voor betalingstransacties, staat in artikel 8 van hoofdstuk 7.

Artikel 21 van de Algemene Bankvoorwaarden:

21 Bewaar- en geheimhoudingsplicht

1 De cliënt moet aan hem ter beschikking gestelde middelen zoals formulieren, informatiedragers, communicatie- en beveiligingsmiddelen, passen, pin- en toegangscodes en wachtwoorden zorgvuldig bewaren en behandelen. De cliënt moet met persoonlijke pin- en toegangscodes en dergelijke zorgvuldig omgaan en deze geheim houden voor andere personen. De cliënt houdt zich aan de door de bank gegeven beveiligingsvoorschriften.

2 Als de cliënt weet of redelijkerwijs kan vermoeden dat door of namens de bank aan hem ter beschikking gestelde middelen in handen van een onbevoegde zijn geraakt of daarmee misbruik is of kan worden gemaakt of dat een onbevoegde zijn pin- en/of toegangscode(s) kent, moet hij daarvan terstond mededeling doen aan de bank.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 1.250,-; zijnde de resterende schade als gevolg van de phishing.

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene gehouden is tot terugbetaling van de volledige schade van Consument. In het kader hiervan stelt Consument het volgende:
- Hij heeft er alles aangedaan om fraude als gevolg van phishing te voorkomen. Hij heeft in december 2012 zelfs een informatiemiddag "Veilig bankieren" bij Aangeslotene bijgewoond;
- De vermeende bankmedewerkster kwam zeer geloofwaardig over. Wel kreeg hij op een gegeven moment argwaan.
- Aangeslotene heeft de toezegging gedaan om de volledige schade als gevolg van phishing aan hem te vergoeden. Consument meent dat Aangeslotene deze toezegging dient na te komen.

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. Aangeslotene heeft gesteld dat de fraude met de betaalrekeningen is verricht met gebruik van de daarvoor benodigde inlog- en beveiligingscodes (I- en S-codes), welke uitsluitend met behulp van de Random Reader door invoer van de originele betaalpas en bijbehorende pincode kunnen worden vervaardigd. Uit haar administratie blijkt dat de transacties zijn verricht met de vereiste toegangscodes, bestaande uit de I-codes, S-codes en controlegetallen, waarbij de toegangscodes juist zijn ingetoetst. Ook blijkt uit haar administratie dat de transacties met behulp van de betaalpas van Consument hebben plaatsgevonden, welke op dat moment in het bezit van Consument was. Omdat Consument de beveiligingscodes in strijd met de Voorwaarden aan een onbekende derde heeft verstrekt, gaat zij niet over tot vergoeding van de schade.

5.2. Hoe betreurenswaardig het ook is voor Consument dat hij door misbruik van de toegangscodes het slachtoffer is geworden, moet als vaststaand worden aangenomen dat dit misbruik het gevolg is van handelingen die hij heeft verricht. Hij heeft zich laten verleiden tot het bekend maken van de betreffende inlog-, beveiligings- en toegangscodes en daarvoor moet hij verantwoordelijk worden geacht. Dit betekent dat Aangeslotene op goede gronden de schadeclaim mag afwijzen en de schade dus in beginsel voor rekening van Consument moet blijven.

5.3. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Aangeslotene heeft toegezegd om de volledige schade als gevolg van de fraude aan Consument te vergoeden. Consument, op wie de bewijslast van deze stelling rust, heeft echter onvoldoende aannemelijk gemaakt dat deze toezegging is gedaan. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking de verklaring van de heer Coppens van 29 november 2014, waarin deze toezegging expliciet wordt ontkend. Ook de – na sluiting van de behandeling ter zitting – nog door Consument toegezonden brieven, onder meer van 17 december 2014 leggen onvoldoende gewicht in de schaal ten gunste van zijn standpunt.

5.4. 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: www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan