Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-434 d.d. 11 december 2014
(mr. J.S.W. Holtrop, met mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Er zijn bedragen opgenomen van de en/of rekening van Consument en haar man. Uit de administratie van de bank blijkt dat de bankpas van zowel Consument als haar man afwisselend zijn gebruikt bij deze transacties. Volgens Consument zijn de bankpassen geskimd. Volgens de bank die onderzoek heeft gedaan is geen sprake geweest van skimming. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende aannemelijk gemaakt dat sprake is geweest van skimming. Overigens slaagt het beroep van de bank op art. 6:89 BW. De vordering wordt afgewezen.

Consument;

en

de Coöperatieve Rabobank Zuid-West Drenthe, gevestigd te [plaats] 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 als ontvangen op 15 april 2014; en
- het verweerschrift van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. De Commissie heeft voorts vastgesteld dat het geschil zich leent voor een schriftelijke afdoening als bedoeld in artikel 37.7 van haar Reglement.

2. Feiten

2.1. Vanaf 1 september 2009 houden Consument en haar man een gezamenlijke en/of rekening aan bij Aangeslotene. Zij hebben hiertoe ieder een eigen bankpas en pincode uitgereikt gekregen.

2.2. Op zondag 15 november 2009 heeft de man van Consument ontdekt dat het saldo van de gezamenlijke en/of rekening ruim € 4.000,- lager was dan het zou moeten zijn. Consument heeft toen de bankpassen geblokkeerd.

2.3. Op maandag 16 november 2009 heeft Consument contact opgenomen met Aangeslotene. Toen is meegedeeld dat van 4 september tot 14 november 2009 via 15 geldopnames een bedrag van € 4.140,- aan de rekening was onttrokken. De bankpassen zijn niet uit het bezit van Consument of haar man geweest.

2.4. De transactieoverzichten van Aangeslotene vermelden dat zowel de bankpas van Consument als die van haar man wisselend zijn gebruikt bij de geldopnames.
2.5. Op dinsdag 17 november 2009 heeft Consument aangifte van diefstal bij de politie gedaan.
2.6. In mei 2010 heeft Consument een klacht bij Aangeslotene ingediend omdat deze niet tot vergoeding van de door haar geleden schade is overgegaan.
2.7. In januari 2013 heeft Consument hierover opnieuw een klacht bij Aangeslotene ingediend.

3. De vordering en grondslagen

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het vergoeden van de door haar betwiste transacties ten bedrage van € 4.140,-.
3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de rekening-courantovereenkomst omdat de bankpassen zijn geskimd waardoor een onbevoegde transacties met de passen heeft kunnen verrichten. Daarnaast stelt Consument dat Aangeslotene de camerabeelden van de betwiste transacties ter beschikking had moeten stellen.
3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie ziet aanleiding het formele beroep van Aangeslotene op art. 6:89 BW aan het eind van de beoordeling te behandelen.
4.2. Ter beoordeling ligt inhoudelijk de vraag voor of Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de rekening-courantovereenkomst omdat misbruik is gemaakt van beide bankpassen zonder dat deze uit het bezit zijn geweest van Consument en haar man zodat voor rekening en risico van Aangeslotene de schade als gevolg van de betwiste transacties dient te komen.
4.3. Consument stelt zich op het standpunt dat de pasgegevens moeten zijn gekopieerd waardoor iemand in staat is geweest om gedurende een periode van ongeveer drie maanden zonder toestemming geld van de gezamenlijke en/of rekening op te nemen. Aangeslotene heeft dit standpunt gemotiveerd betwist. Zij stelt dat uit haar onderzoek niet is gebleken dat sprake is geweest van skimming. Ook laat volgens haar de onderhavige gang van zaken zich moeilijk rijmen met het gebruikelijke patroon bij skimming. Doorgaans wordt er in een zo kort mogelijk tijdsbestek (in een keer) het gehele saldo van de rekening opgenomen. In dit geval is daar geen sprake van geweest; vanaf 4 september 2009 tot 14 november 2009 hebben de betwiste transacties met gebruik van twee opvolgende bankpassen plaatsgevonden, waarbij telkens niet de maximale bedragen zijn opgenomen en waarbij het opnamepatroon niet gewijzigd is vergeleken met het opnamepatroon in de periode voorafgaand aan de betwiste opnames.
4.4. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument gelet op deze stand van zaken niet aannemelijk gemaakt dat sprake is geweest van skimming waardoor Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in de nakoming van de rekening-courant overeenkomst.
4.5. Wat betreft de stelling van Consument dat Aangeslotene de videobeelden van de betwiste geldopnames had moeten vrijgeven overweegt de Commissie dat strafrechtelijk onderzoek

aan de hand van videobeelden een taak van politie en justitie is waartoe Aangeslotene niet is gehouden.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

4.7. Overigens zou het formele beroep van Aangeslotene op art. 6:89 BW slagen nu bijna drie jaar is verstreken tussen de eerste klacht van Consument in mei 2010 en de tweede klacht in januari 2013. Consument heeft zich daarmee niet binnen een redelijke termijn tot Aangeslotene gewend.

4.8. Aan het verweer, dat Consument de ongeoorloofde transacties eerst geruime tijd na begin september 2009 heeft ontdekt, en daarmee niet aan haar schadebeperkings-plicht heeft voldaan, behoeft geen aandacht meer te worden besteed.
Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

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