Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-266 d.d. 14 juli 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Via internetbankieren is een transactie uitgevoerd, waardoor een bedrag van de rekening van Consument is afgeboekt. De bank is niet tot vergoeding van de schade overgegaan. Zij heeft gemotiveerd gesteld 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 worden vervaardigd. Uit haar administratie blijkt dat de transactie is 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 transactie met behulp van de betaalpas van Consument heeft plaatsgevonden, welke op dat moment in zijn bezit was. Consument heeft de stelling van de bank vervolgens onvoldoende gemotiveerd betwist. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de Coöperatieve Rabobank IJsseldelta U.A., gevestigd te Zwolle, 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 19 maart 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. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 juni 2014 alwaar zij zijn verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument houdt een betaalrekening aan bij Aangeslotene. Bij deze rekening hoort een betaalpas.

2.2. Op de overeenkomst zijn van toepassing de Algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank 2013 (hierna: de Voorwaarden), alsmede de Algemene Bankvoorwaarden.

2.3. Op 11 juli 2013 is Consument omstreeks 14:15 uur gebeld door een man die zich voordeed als medewerker van Aangeslotene. De man vertelde dat de betaalpas van Consument was geskimd en dat hij deze wilde koppelen aan een extra veilig systeem.

2.4. Hiervoor diende Consument de betaalpas in zijn Random Reader te plaatsen en moest hij een aantal getallen invoeren. Dit heeft Consument naar eigen zeggen gedaan.

2.5. Zes minuten later heeft Consument enige argwaan gekregen en heeft hij via internetbankieren zijn saldo gecontroleerd. Op dat moment heeft hij ontdekt dat om 14:21 uur een bedrag van € 2.700,- van zijn rekening was afgeboekt. Consument heeft toen contact opgenomen met Aangeslotene.

2.6. Uit onderzoek van Aangeslotene is gebleken dat de transactie heeft plaatsgevonden met behulp van de originele betaalpas van Consument in combinatie met de door de Random Reader gegenereerde s-en i-codes, waarbij gebruik is gemaakt van de juiste pincode.

2.7. In Hoofdstuk 4 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:

Artikel 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.

Artikel 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."

2.8. In Hoofdstuk 7 van de Voorwaarden is – voor zover relevant – het volgende bepaald:
Artikel 8: Uw aansprakelijkheid
"(…)
4 U bent in ieder geval aansprakelijk als het gebruik heeft kunnen plaatsvinden door opzet, grove schuld of grove nalatigheid van u, een andere rekeninghouder of een gevolmachtigde. Of als u, een andere rekeninghouder of gevolmachtigde frauduleus heeft gehandeld."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van een bedrag van € 2.700,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene gehouden is tot nakoming van de rekening-courant overeenkomst. Consument heeft de voorwaarden nageleefd door zorgvuldig met de betaalpas en pincode om te gegaan. Consument betwist dat hij de i-en s-codes aan de onbekende heeft verschaft. Daarbij komt dat de vermeende bankmedewerker zeer geloofwaardig overkwam. Ook had van Aangeslotene meer coulance verwacht mogen worden nu Consument op leeftijd is en meer dan 60 jaar klant is bij Aangeslotene.

3.2. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Aangeslotene heeft gemotiveerd gesteld dat de fraude is verricht met gebruik 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 worden vervaardigd. Uit haar administratie blijkt dat de transactie is verricht met de vereiste toegangscodes, bestaande uit de i-codes, s-codes en controle getallen, waarbij de toegangscodes juist zijn ingetoetst. Ook blijkt uit haar administratie dat de transactie met behulp van de betaalpas van Consument heeft 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.

4.2 In reactie hierop heeft Consument alleen herhaald dat hij de toegangscodes niet aan de onbekende derde heeft verstrekt, maar enkel codes heeft ingevoerd die de man telefonisch aan hem heeft doorgegeven. Aangeslotene heeft daarentegen haar stellingen onderbouwd door gemotiveerd aan te geven hoe internetbankieren met gebruik van verschillende codes bij haar plaatsvindt en Consument heeft geen enkel inzicht gegeven in de wijze waarop zijn gegevens in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument hiermee de stelling van Aangeslotene onvoldoende betwist. Voorts zijn de Commissie ook geen manieren bekend waarop fraude zoals die zich in deze zaak heeft voorgedaan, anders heeft kunnen plaatsvinden dan doordat Consument een derde zijn I- en S-codes heeft verstrekt. Een en ander dient geduid te worden als grove schuld aan de zijde van Consument.

4.3. De Commissie neemt bij haar oordeel in aanmerking dat zij het buitengewoon onwaarschijnlijk acht, zo niet onmogelijk, dat derden de toegangscodes meteen juist zouden hebben geraden. Bovendien is de transactie verricht met behulp van de betaalpas van Consument, welke niet uit zijn bezit is geweest. Het misbruik van de toegangscodes kan – hoe betreurenswaardig het ook is dat Consument daarvan het slachtoffer is geworden – niet voor rekening van Aangeslotene worden gebracht.

4.4. Dit alles leidt tot de conclusie dat de vordering wordt afgewezen.

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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan