Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-319
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 februari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 juli 2016
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Consument heeft telefonisch zijn identificatie- en controlecodes aan een derde verstrekt. Deze persoon heeft vervolgens met de codes vier betaaltransacties vanaf de betaalrekening van Consument uitgevoerd. Het prijsgeven van deze codes in combinatie met het verlenen van toegang tot de computer aan de derde maakt het handelen van Consument strijdig met de onder de voorwaarden omschreven verplichtingen op een wijze die naar het oordeel van de Commissie als grof nalatig kan worden gekwalificeerd. Consument dient daardoor de gehele schade zelf te dragen. Verder zijn er geen specifieke omstandigheden door partijen aangedragen die aanleiding de aansprakelijkheid van Consument te beperken.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

In deze klachtprocedure was op 1 december 2015 een mondelinge behandeling gepland. Consument heeft medio november 2015 telefonisch aangegeven dat deze zitting, gelet op zijn medische gesteldheid, geen doorgang kon vinden. Hij zou na zijn ziekenhuisopname contact opnemen voor het inplannen van een nieuwe behandeling. Vanaf januari 2016 is telefonisch, per email en schriftelijk tevergeefs getracht in contact te komen met Consument. De Commissie heeft onder deze omstandigheden bepaald dat dit geschil zal worden afgedaan op stukken.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt een betaalrekening bij de Bank aan. Hij maakt gebruik van een aan de betaalrekening verbonden bankpas en van internetbankieren.

2.2 Het van toepassing zijnde Informatieblad Betaaldiensten Particulieren januari 2014 (hierna: de voorwaarden) vermeldt voor zover relevant:

"1B Veiligheid identificatiecodes en controlecodes

Algemeen

Net zoals de pincode moet u ook andere persoonlijke identificatiecodes veilig bewaren en gebruiken. Het gaat hier om de codes die u gebruikt bij Internet Bankieren, Mobiel Bankieren of Telefonisch Bankieren.

Bij Internet Bankieren worden ook controlecodes gebruikt. Dit is de code die u in de e.dentifier moet invoeren of de code die de e.dentifier teruggeeft (de zogenaamde response code). Ook met deze codes moet u zorgvuldig omgaan.

U bent verplicht dc door de bank voorgeschreven maatregelen te nemen om onbevoegd gebruik van identificatiecodes en controlecodes tegen te gaan.

Identificatiecode

De voorschriften voor het veilig bewaren en gebruiken van de pincode (zie onder IA hierboven) gelden ook voor uw andere identificatiecodes.

Toegestaan gebruik pincode, andere identificatiecodes en controlecodes

U mag uw pincode, identificatiecodes en controlecodes alleen gebruiken waar dat door de bank is toegestaan. Uw pincode mag u alleen intoetsen in:

- *geldautomaten*
- *betaalautomaten*
- *Chipknip-oplaadautomaten*
- *de door de bank verstrekte e.dentifier.*

Andere identificatiecodes of controlecodes mag u alleen gebruiken bij:

- *Internet Bankieren (inclusief iDEAL betalingen) via de website van de bank*
- *Mobiel Bankieren via de app van de bank*
- *Telefonisch Bankieren via telefoonnummer 0900 - 0024*.*

U mag pincodes, identificatiecodes of controlecodes nooit op andere wijze gebruiken dan zoals hierboven is aangegeven. Op websites van anderen dan de bank mag u deze codes niet doorgeven. U mag deze codes nooit bekendmaken aan een ander, ook niet aan medewerkers van de bank."

2.3 Consument is op 11 december 2014 omstreeks 13:30 uur telefonisch benaderd door een onbekende derde, die zich voordeed als medewerker van [bedrijf]. Hij heeft op verzoek van deze derde een computerprogramma gedownload op zijn computer en beveiligings- en responscodes afgegeven.

2.4 Op 11 december 2014 tussen 14:31 en 15:44 uur zijn drie bedragen (van € 453,-, € 1.500,- en € 452,70) met een totaalbedrag van € 2.405,70 onbevoegd van de betaalrekening van Consument overgemaakt.

2.5 Consument heeft op 13 december 2014 aangifte van oplichting bij de politie gedaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 2.405,70 aan onbevoegde transacties.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is op 11 december 2014 telefonisch benaderd door een onbekende derde die zich voordeed als [bedrijf] medewerker. Omdat Consument al geruime tijd computerproblemen had en eerder zelf telefonisch contact had opgenomen met [bedrijf], had hij geen reden om aan de geloofwaardigheid van de derde te twijfelen. Hij heeft op verzoek van deze derde een computerprogramma gedownload en gegevens (waaronder zijn pincode en responscodes zoals weergegeven op zijn e-identifier) aan de derde ter beschikking gesteld. Hij verzoekt de Bank zijn schade ter vergoeden en wijst op zijn slechte gezondheid en dure medicijnen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument heeft een onbekende derde de mogelijkheid gegeven mee te kijken in zijn computer, waarschijnlijk via het computerprogramma [programma]. Vermoedelijk heeft Consument zijn persoonlijke inlog- en responscodes vrijgegeven, waardoor deze derde over de betaalrekening van Consument heeft kunnen beschikken. De Bank gaat niet tot vergoeding van de door Consument geleden schade over nu Consument zich niet heeft gehouden aan de in de voorwaarden omschreven verplichtingen. Er is onbevoegd gebruik gemaakt van een door de Bank aan Consument verstrekt klantherkenningsmiddel (e-identifier), in combinatie met pincode en inlogcodes.

4. Beoordeling

4.1 De vordering van Consument ziet op opnametransacties op 11 december 2014 voor een totaalbedrag van € 2.405,70. Beoordeeld dient te worden voor wiens rekening en risico de betwiste transacties dienen te komen.

4.2 De wet (artikel 7:529 lid 1 Burgerlijk Wetboek, hierna: BW) bepaalt dat de houder van een betaalrekening tot een bedrag van ten hoogste € 150,- de schade draagt die een gevolg is van onrechtmatig gebruik van zijn betaalpas. Dit is alleen anders - zie artikel 7:529 lid 2 BW - als de pashouder frauduleus heeft gehandeld of opzettelijk dan wel met grove nalatigheid één of meer verplichtingen voor het veilig gebruik van het betrokken betaalinstrument niet is nagekomen. Als dit laatste het geval is, komt de gehele schade voor zijn rekening. Onder de hiervoor bedoelde verplichtingen wordt verstaan handelen in de zin van de algemene voorwaarden waarin het gebruik en de omgang van de betaalpas en de beveiligingscodes nader is bepaald (artikel 7:524 BW). Artikel 7:529 lid 3 BW biedt ten slotte ruimte om, als wordt geoordeeld dat de betaler wel grof nalatig maar niet opzettelijk of frauduleus heeft gehandeld, de aansprakelijkheid van de betaler te beperken, als de specifieke omstandigheden van het geval

daartoe aanleiding geven. Het handelen van Consument zal worden getoetst aan de voorwaarden.

4.3 In 1B van de voorwaarden geeft de Bank een toelichting op het veilig bewaren en gebruiken van persoonlijke identificatiecodes en controlecodes. Daarin omschrijft de Bank op welke wijze Consument deze codes mag gebruiken en noemt zij expliciet dat Consument de codes niet op websites mag doorgeven of aan anderen bekend mag maken. Het is niet in geschil dat Consument zowel zijn pincode als de responscodes, zoals weergegeven op de e-identifier, aan een onbekende derde heeft medegedeeld. Deze persoon heeft vervolgens met deze codes vier betaaltransacties vanaf de betaalrekening van Consument voor een totaalbedrag van € 2.405,70 uitgevoerd. Het prijsgeven van deze codes in combinatie met het verlenen van toegang tot de computer aan de derde maakt het handelen van Consument strijdig met de onder 1B van de voorwaarden omschreven verplichtingen op een wijze die naar het oordeel van de Commissie als grof nalatig kan worden gekwalificeerd. Consument dient daardoor de gehele schade zelf te dragen. Verder zijn er geen specifieke omstandigheden door partijen aangedragen die aanleiding de aansprakelijkheid van Consument te beperken. De slechte lichamelijke gesteldheid van Consument en de eerdere computerproblemen zijn omstandigheden die zich in de risicosfeer van Consument afspelen en kunnen daarom niet leiden tot de beperking van zijn aansprakelijkheid.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld