KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 92
d.d. 22 oktober 2009
(mr R.J. Paris, als voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en de heer mr. W.F.C. Baars)

1. Procedure

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 van 25 juni 2008;
- het door Consument ingevulde en ondertekende vragenformulier van 5 augustus 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 13 maart 2009;
- de repliek van Consument van 15 april 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 5 mei 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft bij controle van zijn banksaldo op maandag 30 juli 2007 bemerkt dat bij een opname op vrijdag 20 juli 2007 en een opname op dinsdag 24 juli 2007 een bedrag van in totaal € 1.250,- van zijn rekening is afgeschreven en heeft vervolgens direct zijn bankpas laten blokkeren.

2.2 Consument stelt dat de opnames ter waarde van € 1.250,- onbevoegd zijn verricht.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van de onbevoegd verrichte transacties zijnde een bedrag van € 1.250,-.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade aangezien er zonder zijn toestemming geld van zijn rekening is opgenomen. Consument neemt bovendien ‘s nachts nimmer geld op en het geld is daarnaast in een ander stadsdeel opgenomen dan waar hij woonachtig is. Voorts stelt Consument dat hem geen

verwijt gemaakt kan worden, aangezien hij altijd zorgvuldig heeft gehandeld. De bankpas zat in zijn portemonnee en is voortdurend in zijn bezit geweest. Derhalve stelt Consument dat er in de periode van 20 juli 2007 tot en met 24 juli 2007 sprake is geweest van onbevoegde opnames als gevolg van "skimming".

3.3. Consument is tevens van mening dat het door Aangeslotene uitgevoerde onderzoek naar de door hem betwiste opnames niet zorgvuldig is geweest en te lang heeft geduurd. Hij verwijt Aangeslotene bovendien dat zijn verzoek om inzage van de videobeelden niet werd gehonoreerd zodat hij geen aangifte heeft kunnen doen jegens degene die onbevoegd geld van zijn rekening heeft opgenomen.

3.4. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. Bij de door Consument betwiste transacties is gebruik gemaakt van de aan hem verstrekte bankpas en de daarbij behorende pincode, welke in één keer juist is ingetoetst. Aangezien de pincode op generlei wijze op de bankpas is verwerkt, kan de code niet van de bankpas worden uitgelezen of afgeleid. Uit het feit dat steeds direct de juiste pincode is ingetoetst kan dan ook niet anders worden afgeleid dan dat de pincode bij derde(n) bekend is geraakt. Aangenomen mag mitsdien worden dat Consument in strijd heeft gehandeld met de op hem rustende verplichtingen, in het bijzonder de verplichtingen uit artikel 3 en 6 van de Voorwaarden Gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB). Deze bepalingen komen erop neer dat de rekeninghouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode dient om te gaan en dat hij jegens een ieder gehouden is geheimhouding ten aanzien van zijn code te betrachten.

3.5 Het door Aangeslotene verrichte onderzoek naar de vermeende 'skimming' heeft , zo stelt Aangeslotene, zich gericht op de periode van een maand voor de bewuste transacties van juli 2007. Uit het onderzoek zijn geen onregelmatigheden gebleken. Tevens wijkt het opnamepatroon af van het opnamepatroon zoals dat doorgaans bij 'skimming' wordt gezien.

3.6 Aangeslotene erkent en betreurt dat het door haar verrichte onderzoek te lang heeft geduurd en aanvankelijk bij het bepalen van haar standpunt onjuiste transactiedata zijn genoemd. Voor de inhoud van haar standpunt is een en ander uiteindelijk niet van belang. Als het gaat om de door Consument verzochte videobeelden staat niet vast of deze beelden überhaupt zijn gemaakt. Aangeslotene stelt de beelden bovendien alleen op verzoek van de politie ter beschikking.

3.7 Aangeslotene is van mening dat Consument op basis van de toepasselijke Voorwaarden volledig aansprakelijk kan worden gehouden voor het geleden verlies. Aangeslotene verzoekt de Commissie dan ook de vordering van Consument af te wijzen.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 Blijkens de administratie van Aangeslotene hebben de bewuste opnames, waarvan in dit geschil vergoeding wordt gevorderd, op 20 juli 2007 en 24 juli 2007 plaatsgevonden met de bankpas van de Consument en met gebruikmaking van de daarbij behorende pincode. Nu de administratie van de Aangeslotene ingevolge artikel 11 van de Algemene Bankvoorwaarden strekt tot volledig bewijs, rust de aansprakelijkheid voor die opnames in principe volledig bij Consument, tenzij Consument tegenbewijs kan leveren.

4.2 Nu Consument heeft aangevoerd dat zijn bankpas mogelijkerwijs is "geskimmed" waardoor iemand in staat is geweest om op 20 juli 2007 en 24 juli 2007 zonder zijn toestemming geld van zijn rekening op te nemen en Aangeslotene daartegenover heeft gesteld dat met de bankpas van Consument geen opnames hebben plaatsgevonden bij geldautomaten die bij "skimming" betrokken zijn geweest, is naar het oordeel van de Commissie niet vast komen te staan dat er sprake is geweest van "skimming". Op grond hiervan is Consument geheel aansprakelijk voor de op 20 juli 2007 en 24 juli 2007 gedane opnames met gebruik van zijn bankpas.

4.3. De Commissie betreurt dat het door Aangeslotene uitgevoerde onderzoek te lang heeft geduurd maar stelt tevens vast dat deze Consument daarvoor zijn verontschuldigingen heeft aangeboden. Een en ander kan er overigens niet toe leiden dat een ander standpunt ingenomen moet worden dan als hierboven onder 4.2. verwoord. Strafrechtelijk onderzoek aan de hand van videobeelden is een taak van politie en justitie waartoe Aangeslotene niet gehouden is.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt afgewezen.