Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-372 d.d. 13 december 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, waarbij mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument houdt een betaal- en spaarrekening bij de bank aan. Op een gegeven moment wordt via internetbankieren een bedrag van de spaarrekening naar de betaalrekening overgemaakt, waarna het saldo via de betaalrekening met behulp van de bankpas en pincode van Consument wordt opgenomen. Consument stelt slachtoffer te zijn geworden van skimming omdat misbruik is gemaakt van zijn bankpas terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest. De Commissie overweegt dat de bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat ten tijde van de betwiste transacties de bankpas van Consument van een EMV-chip was voorzien welke niet gekopieerd kan worden en dat daarom geen sprake kan zijn geweest van skimming. De Commissie oordeelt dat de betwiste transacties voor rekening en risico van Consument dienen te blijven. Voorts voert Consument aan dat hij de limiet van de bankpas niet heeft verhoogd en dat hij niet op de hoogte was van de koppeling tussen de spaar- en betaalrekening. De Commissie is van oordeel dat deze stellingen van Consument niet tot een ander oordeel leiden. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, 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 20 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 oktober 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 8 april 2009 is door de moeder van Consument de *Overeenkomst Eurostyle rekening* ondertekend, waarna de betaalrekening met nummer [0] op naam van Consument is geopend. In deze overeenkomst is voor zover relevant het volgende bepaald:

Toestemming Minderjarige

U geeft hierbij toestemming aan cliënt om zelfstandig in de ruimste zin te beschikken over de hiervoor aangegeven rekening.[…]

3.2. Op 24 juni 2009 is door de moeder van Consument de *Overeenkomst Toegang ABN AMRO* ondertekend. In deze overeenkomst is voor zover relevant het volgende bepaald:

Bereik

Deze overeenkomst is van toepassing op alle rekeningen en/of contracten die ten name van u bij ABN AMRO zijn geadministreerd.

Op de *Overeenkomst Toegang ABN AMRO* zijn o.a. de *Algemene Voorwaarden Toegang ABN AMRO* van toepassing.

3.3. Daarnaast beschikt Consument bij Aangeslotene over een Florijnenvloot-rekening.

3.4. Op 11 december 2011 om 16:23 uur heeft Consument met gebruikmaking van zijn bankpas een bedrag van € 30,- betaald bij een winkel. In de periode van 11 december 2011 (vanaf 19.15 uur) tot en met 30 december 2011 is met behulp van de bankpas en de pincode van Consument in totaal een bedrag van € 2.368,35 opgenomen, welke transacties door Consument worden betwist:

11 december 2011	19.15 uur:	€ 80,-
11 december 2011	19.17 uur:	€ 8,35
19 december 2011	13.23 uur:	€ 250,-
20 december 2011	12.20 uur:	€ 1.000,-
21 december 2011	00.14 uur:	€ 1.000,-
30 december 2011	13.39 uur:	€ 30,-

3.5. Uit de administratie van Aangeslotene blijkt dat de limiet (bij betaalautomaten) van de bankpas van Consument op 19 december 2011 met behulp van de bankpas en de pincode van Consument via internetbankieren van € 500,- naar € 5.000,- is verhoogd. Op 20 december 2011 is de limiet (bij geldautomaten) van de bankpas met behulp van de bankpas en de pincode van Consument via internetbankieren van € 250,- naar € 1.000,- verhoogd.

3.6. Op 19 en 20 december 2011 is met behulp van de bankpas en pincode van Consument via internetbankieren een totaalbedrag van € 2.500,- overgemaakt van de Florijnenvloot-rekening van Consument naar de betaalrekening van Consument.

3.7. Omstreeks 20 december 2011 is middels phishing getracht een frauduleuze overboeking te verrichten naar de betaalrekening van Consument. Op 30 december 2011 heeft Aangeslotene de bankpas van Consument geblokkeerd. Op het moment dat de betaalrekening werd geblokkeerd, vertoonde de betaalrekening een positief saldo van € 2,85. Bij brief van 17 februari 2012 is Consument geïnformeerd dat zijn rekening begunstigde is geworden van een frauduleuze boeking.

3.8. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulier (hierna: de VBP), de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing.

3.9. Op grond van de VBP dient een kaarthouder zorgvuldig met zijn bankpas en pincode om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas zijn in beginsel voor rekening van de kaarthouder tot een bedrag van € 150,-. In geval van fraude, opzet of grove nalatigheid zijn de financiële gevolgen van misbruik van de bankpas evenwel volledig voor rekening van de kaarthouder.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade ter grootte van € 2.550,72. Dit bedrag bestaat uit:
- € 2.250,-, zijnde het overgeboekte bedrag dat zonder toestemming van de Florijnenvloot-rekening naar de betaalrekening is geboekt;
- € 118,35, zijnde het bedrag dat niet door Consument van de betaalrekening is opgenomen; en
- € 182,72, zijnde het resterende saldo op de Florijnenvloot-rekening

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Consument stelt dat hij slachtoffer is geworden van skimming, nu de bankpas niet uit zijn bezit is geweest;
- De opnamelimieten zijn zonder toestemming van Consument verhoogd;
- Consument wist niet dat de Florijnenvloot-rekening aan de betaalrekening was gekoppeld waardoor via internetbankieren geld kon worden overgemaakt van de Florijnenvloot-rekening naar de betaalrekening.

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. Beoordeeld dient te worden voor wiens rekening en risico de betwiste transacties die met de bankpas van Consument hebben plaatsgevonden dienen te komen.

5.2. Volgens vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie alsmede die van haar voorganger, de Geschillencommissie Bankzaken, (vergelijk Geschillencommissie Kifid 2009/9, 2012/92 en 2012/123) geldt in die gevallen waarin volgens een consument misbruik is gemaakt van zijn bankpas terwijl deze niet uit zijn bezit is geweest, dat de consument zelf gegevens moet aandragen die aannemelijk maken dat hij niet zelf voor dat misbruik aansprakelijk kan worden gehouden.

5.3. Consument heeft betoogd dat sprake moet zijn geweest van skimming, nu de bankpas niet uit zijn bezit is geweest. De pasgegevens moeten zijn gekopieerd waardoor iemand in staat is geweest om zonder zijn toestemming de opnamelimieten te verhogen, geld tussen de rekeningen over te boeken en geld van zijn rekening op te nemen. Aangeslotene stelt hier tegenover dat skimming is uitgesloten omdat op het

moment van de betwiste handelingen Consument een bankpas met een EMV-chip had. Deze chip kan niet worden gekopieerd en daarom moeten, volgens Aangeslotene, de onbevoegde transacties, wijzigingen en overboekingen met de werkelijke bankpas van Consument zijn verricht, hetgeen ook uit haar onderzoek is gebleken.

5.4. De Commissie overweegt het volgende. Aangeslotene heeft duidelijk gemaakt dat ten tijde van de onbevoegde opnames het onmogelijk was om zonder gebruikmaking van de EMV-chip geld op te nemen bij geldautomaten of te internetbankieren. Omdat de EMV-chip niet gekopieerd kan worden moet het ervoor worden gehouden dat bij de onbevoegde opnames de originele bankpas van Consument met bijbehorende pincode is gebruikt. Gelet op het hiervoor overwogene komt de Commissie deze betwisting aannemelijk voor en is naar haar oordeel onvoldoende komen vast te staan dat sprake is geweest van skimming. Nu de bankpas – naar Consument heeft gesteld – niet uit zijn bezit is geweest, is hij aansprakelijk voor het gebruik daarvan. Dit leidt ertoe dat de betwiste transacties reeds op grond hiervan voor zijn rekening en risico dienen te blijven.

5.5. Ten aanzien van de verhoging van de opnamelimieten van de bankpas overweegt de Commissie als volgt. Uit de administratie van Aangeslotene is gebleken dat de opnamelimieten van de bankpas van Consument op 19 en 20 december 2011 met behulp van de bankpas en de pincode van Consument via internetbankieren zijn verhoogd. Aangeslotene heeft in dit kader gesteld dat het niet mogelijk is om zonder bankpas en pincode de opnamelimieten te verhogen.

5.6. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de limietverhogingen hebben plaatsgevonden met gebruikmaking van de bankpas en de pincode van Consument. De enkele feit dat Consument stelt dat hij de limieten niet heeft verhoogd, is in dit kader onvoldoende om tot een andere oordeel te komen. Bovendien was Consument op grond van de *Overeenkomst Eurostyle rekening* zelfstandig bevoegd om in de ruimste zin te beschikken over de betaalrekening. Het voorgaande leidt ertoe dat vordering van Consument ook op deze grond niet voor toewijzing in aanmerking komt.

5.7. Ten aanzien van de 'koppeling' tussen de betaalrekening en de Florijnenvloot-rekening door Aangeslotene oordeelt de Commissie als volgt. Aangeslotene heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat de Florijnenvloot-rekening op naam van Consument staat en dat deze onderdeel uitmaakt van het internetbankierenpakket; alle rekeningen die op naam van Consument staan zijn zichtbaar wanneer Consument inlogt. Via internetbankieren kan Consument over alle rekeningen beschikken. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument onvoldoende feiten en/of omstandigheden gesteld op grond waarvan de Florijnenvloot-rekening geen onderdeel zou mogen uitmaken van het internetbankierenpakket. Hierbij neemt de Commissie in aanmerking dat door ondertekening van de *Overeenkomst Toegang ABN AMRO* over alle rekeningen en/of contracten die ten name van Consument bij Aangeslotene zijn geadministreerd via internetbankieren kan worden beschikt. Het is de Commissie niet gebleken dat Consument Aangeslotene heeft verzocht om deze koppeling niet

aan te brengen. Dit betekent dat de vordering van Consument ook op deze grond niet voor toewijzing in aanmerking komt.

5.8. Aangeslotene heeft in het kader van deze procedure een in haar systeem aanwezige gespreksnotitie van 8 april 2009 overgelegd. In deze notitie staat: "*Eurostyle: Moeder wil géén beperkingen op pas. Kind moet grote betalingen kunnen doen. Gewezen op risico. Zij houd pasjes bij zich.*" De moeder van Consument heeft de inhoud van deze gespreksnotitie betwist. De Commissie is van oordeel, hoewel de inhoud door de moeder van Consument wordt betwist, dat er onvoldoende redenen zijn om te twijfelen aan de juistheid van deze notitie.

5.9. Ten aanzien van het gevorderde bedrag van €182,72 overweegt de Commissie dat Consument geen afschrift of enig ander bewijs heeft overgelegd waaruit dit bedrag blijkt. De stelling is derhalve onvoldoende onderbouwd om tot gehele of gedeeltelijke toewijzing van de vordering te kunnen leiden.

5.10. Op grond van het voorgaande wordt de vordering van Consument 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 vorderingen van Consument worden 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.