Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-331d.d. 6 december 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. J.Th. de Wit, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt slachtoffer te zijn geworden van skimming omdat misbruik van haar creditcard is gemaakt, terwijl deze niet uit haar bezit is geweest. De Commissie overweegt dat de bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat de betwiste transacties met de van een niet kopieerbare EMV-chip voorziene creditcard van Consument en bijbehorende pincode hebben plaatsgevonden. Er kan daarom geen sprake zijn geweest van skimming. De Commissie is van oordeel dat de betwiste transacties voor rekening en risico van Consument dienen te blijven. De vordering wordt afgewezen.

in het geschil tussen

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid International Card Services B.V., gevestigd te Diemen, hierna te noemen Aangeslotene.

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 geschillenbeslechting van Consument;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 oktober 2012 en zijn daar verschenen.
Hoewel partijen op verschillende tijdstippen afzonderlijk van elkaar zijn verschenen, hebben zij elk ermee ingestemd de wederpartij als verschenen te beschouwen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument is sinds 16 mei 2008 houdster van een ANWB Visa Card; een creditcard die door Aangeslotene in samenwerking met ANWB wordt uitgegeven. De creditcard is voorzien van een EMV-chip.
2.2. Op 29 december 2010 heeft Aangeslotene de creditcard van Consument geblokkeerd, nadat Consument bij Aangeslotene had gemeld dat op het rekeningoverzicht een drietal geldopnames vermeld stond dat niet door haar was verricht.
2.3. Op 19, 22 en 23 december 2010 zijn er tijdens het verblijf van Consument in X aldaar een viertal geldopnames via geldautomaten verricht. De opname op 19 december 2010 voor een bedrag van 3.000 X ponden (€ 399,95) is door Consument verricht. De overige drie geldopnames voor een totaalbedrag van 13.000,- X ponden (€ 1.746,07) worden door Consument betwist. Op 22 december 2010 is een bedrag van 5000,- (€ 671,57) en op 23 december 2010 is er twee keer een bedrag 4.000,- X ponden (2 x € 537,25) opgenomen.
2.4. Uit onderzoek van Aangeslotene naar de betwiste geldopnames is gebleken dat bij de geldopnames direct de juiste pincode is ingetoetst en dat de op de creditcard aanwezige EMV-chip is uitgelezen. De geldopnames waren binnen de toepasselijke pas- en daglimieten.
2.5. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Algemene Voorwaarden van 1 november 2009 (hierna: de AV) van toepassing. In de AV staat, – voor zover hier relevant –, het volgende vermeld:
Artikel 4.1 AV
"De Card-houder is verantwoordelijk voor elk gebruik van de Card en dient de Card zorgvuldig en op een veilige plek te bewaren. Dat houdt in ieder geval in dat anderen de Card niet mogen kunnen zien en er niet ongemerkt bij mogen kunnen."
Artikel 5.1 AV
"De Card-houder heeft zelf de mogelijkheid een pincode te selecteren. Indien de Card-houder geen gebruik maakt of kan maken van de mogelijkheid een pincode te selecteren, ontvangt de Card-houder een unieke pincode van ICS. De pincode is evenals de Card zelf persoonlijk en niet overdraagbaar. De Card-houder is verplicht de toegekende dan wel geselecteerde pincode strikt geheim te houden tegenover een ieder waaronder familieleden, huisgenoten en medewerkers van ICS. De Card-houder mag de pincode niet vermelden op de Card of op enig ander document dat tezamen met de Card wordt bewaard. Indien de Card-houder enige aantekening van de pincode maakt, dient dit zodanig te geschieden dat de pincode op generlei wijze voor derden herkenbaar of herleidbaar is. De Card-houder draagt er verder zorg voor dat anderen niet kunnen meekijken wanneer de pincode wordt ingetoetst. Ook overige gepersonaliseerde veiligheidskenmerken verbonden aan de Card zoals een inlognaam of een wachtwoord, dienen strikt geheim te worden gehouden en mogen alleen door de Card-houder worden gebruikt. De Card-houder dient zich niet te laten afleiden bij het gebruik van de Card, de pincode en/of een overig gepersonaliseerd veiligheidskenmerk."
Artikel 6.1 AV
"De Card-houder dient verlies of diefstal van de Card, de pincode en/of overige gepersonaliseerde veiligheids-kenmerken zo spoedig mogelijk nadat hij het voorval heeft ontdekt of had behoren te ontdekken telefonisch te melden bij ICS. Indien de Card-houder een redelijk vermoeden van misbruik van de Card, de pincode en/of overige gepersonaliseerde veiligheidskenmerken heeft, bijvoorbeeld uit het rekeningoverzicht, dient de Card-houder dit zo spoedig mogelijk telefonisch aan ICS te melden. De Card-houder dient de melding onverwijld schriftelijk aan ICS te bevestigen en aangifte te doen bij de politie."

Artikel 6.2 AV
"Uitsluitend indien de Card-houder frauduleus geeft gehandeld of sprake is van opzet of grove nalatigheid aan de zijde van de Card-houder, draagt de Card-houder alle verliezen als gevolg van verlies, diefstal of misbruik van de Card, pincode en/of overige gepersonaliseerde veiligheidskenmerken. Van grove nalatigheid is in ieder geval sprake indien de Card-houder één of meer verplichtingen uit hoofde van de artikelen 4, 5.1 en 6.1 niet is nagekomen. Na de melding van artikel 6.1 draagt de Card-houder geen risico voor betalingen gedaan na melding, tenzij de Card-houder frauduleus heeft gehandeld."

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van € 1.770,45 alsmede het door haar betaalde klachtgeld ad € 50,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat er sprake moet zijn geweest van skimming, nu de credit¬card niet uit haar bezit is geweest en zij zorgvuldig met haar pincode is omgegaan.
3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. Beoordeeld dient te worden voor wiens rekening en risico de betwiste transacties dienen te komen. Daartoe is allereerst van belang of in dit geval sprake is van misbruik van de creditcard.
4.2. Volgens vaste jurisprudentie van de Geschillencommissie alsmede die van haar voorganger, de Geschillencommissie Bankzaken (zie Geschillencommissie Kifid 2009/9 en 2012/123) geldt in die gevallen waarin volgens een Consument misbruik is gemaakt van haar creditcard terwijl deze niet uit haar bezit is geweest, dat de Consument zelf gegevens moet aandragen die aannemelijk maken dat zij niet zelf voor dat misbruik aansprakelijk kan worden gehouden.
4.3. Consument stelt zich op het standpunt dat er geen andere conclusie mogelijk is dan dat haar creditcard is geskimmed omdat deze nooit uit haar bezit is geweest. Haar pasgegevens moeten gekopieerd zijn waardoor iemand in staat is geweest om zonder haar toestemming geld op te nemen.
4.4. Aangeslotene stelt hier tegenover dat skimming is uitgesloten omdat bij de betwiste opnames de EMV-chip is uitgelezen en direct de juiste pincode is gebruikt. Volgens Aangeslotene is het technisch onmogelijk om de EMV-chip te kopiëren. Daarom moe¬ten de onbevoegde transacties met de werkelijke creditcard van Consument zijn verricht, hetgeen ook uit haar onderzoek is gebleken. Tevens was een opname bij de geldautomaten alleen mogelijk via de EMV-chip die op de creditcard zit bevestigd.
4.5. Wat betreft de door Consument gestelde skimming overweegt de Commissie dat blijkens de door Aangeslotene overgelegde gegevens het naar het oordeel van de Commissie aannemelijk is dat de bewuste opnames met de creditcard van Consument en met gebruikmaking van de bijbehorende pincode hebben plaatsgevonden. Aangeslotene heeft duidelijk gemaakt dat het onmogelijk was om zonder gebruikmaking van de EMV-chip geld op te nemen. Omdat de EMV-chip niet gekopieerd kan worden moet het ervoor worden

gehouden dat bij de onbevoegde opnames de originele creditcard van Consument met bijbehorende pincode is gebruikt. Het door Consument overgelegde rapport ziet niet op een dergelijke situatie, zodat het buiten beschouwing kan blijven. Nu de creditcard - naar Consument heeft gesteld - niet uit haar bezit is geweest, heeft zij misbruik niet aangetoond en is zij aansprakelijk voor het gebruik van de creditcard. Dit leidt ertoe dat de betwiste transacties voor haar rekening en risico dienen te blijven.

4.6. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist als bindend advies dat de vordering van Consument wordt 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.