



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-183

d.d. 18 juni 2012

**(de heer prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mevrouw mr. F. Faes
secretaris)**

Samenvatting

Diefstal bankpas. Consument heeft na een pinbetaling op een station haar portemonnee met daarin haar bankpassen en creditcard opgeborgen óf in een afgesloten binnenvak van haar afgesloten schoudertas óf in haar door middel van een ritssluiting afgesloten jaszak. Haar portemonnee is tijdens het instappen in de trein ontvreemd. Het gebruik van een dergelijke schoudertas of een dergelijke jaszak in een drukke omgeving is op zichzelf onvoldoende om aan te nemen dat er sprake is van grove nalatigheid. Ook het feit dat iemand kans heeft gezien de portemonnee van Consument te ontvreemden terwijl zij op een drukke treinstation op haar hoede behoorde te zijn, is op zichzelf onvoldoende grond om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. De vordering van Consument wordt toegewezen.

I. 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, ontvangen op 19 augustus 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 6 januari 2012;
- de repliek van Consument van 20 januari 2012; en
- de dupliek van Aangeslotene van 9 februari 2012.

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 1 juni 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consument houdt bij Aangeslotene een tweetal betaalrekeningen aan. Bij de rekeningen hoort een bankpas met volgnummer 502, een bankpas met volgnummer 623 en een creditcard. De twee bankpassen en de creditcard hebben dezelfde pincode.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.2. Op 19 november 2010 omstreeks 18:15 uur heeft Consument op het NS Station in Rotterdam een vervoersbewijs gekocht bij een NS kaartautomaat. Zij heeft het vervoersbewijs afgerekend met een van haar bankpassen. Na de pintransactie heeft Consument de bankpas in haar portemonnee opgeborgen. Consument kan zich niet meer herinneren of zij haar portemonnee heeft opgeborgen in het door middel van een ritssluiting afgesloten binnenvak van haar schoudertas, welke door een klep werd afgesloten óf in een door middel van een ritssluiting afgesloten jaszak.
- 2.3. Consument is vervolgens naar de trein gelopen die haar naar haar bestemming zou brengen. Vanwege een treinstoring was het erg druk op het station en het perron. Toen Consument korte tijd later thuis was, kwam zij er achter dat zij haar portemonnee met daarin de bankpassen en creditcard miste. De bankpassen zijn om 20:26 uur geblokkeerd en de creditcard om 20:33 uur. Op het moment dat de bankpassen en de creditcard werden geblokkeerd, bleek dat er tussen 18:51 uur en 20:06 uur een totaalbedrag van € 3.675,76 was opgenomen met de bankpassen en de creditcard. Consument heeft aangifte van diefstal gedaan.
- 2.4. Op de rechtsverhouding tussen Consument en Aangeslotene zijn de Voorwaarden Betaaldiensten Particulier (hierna: de VBP), de Voorwaarden Creditcard Particulieren (hierna: de VCP), de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. en het Informatieblad Betaaldiensten Particulieren van toepassing.
- 2.5. In de toepasselijke voorwaarden staat, – voor zover hier relevant –, het volgende vermeld:

Artikel 7 VBP

7. VEILIGHEID EN RISICOVERDELING

De cliënt zal steeds alle (gebruiks-, veiligheids- en procedure)-regels van de bank naleven die volgens de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. of het Informatieblad Betaaldiensten gelden voor Communicaties en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen (bijvoorbeeld zijn Bankpas), Formulieren of informatiedragers. Hiertoe behoren onder meer alle veiligheidsverplichtingen van de cliënt krachtens art. 13 Voorwaarden Cliëntrelatie, met inbegrip van de daarin nader uitgewerkte verplichting om (mogelijk) onbevoegd gebruik van een Klantherkenningsmiddel (bijvoorbeeld zijn Bankpas) of een op naam gesteld Formulier terstond aan de bank te melden.

Betaaltransacties die zonder (geldige) opdracht ten laste van de Betaalrekening worden uitgevoerd, komen in afwijking van de risicoverdeling in de Voorwaarden Cliëntrelatie volledig voor risico van de bank behoudens de volgende uitzonderingen.

- I. In geval van onbevoegd gebruik van een verloren of gestolen Klantherkenningsmiddel of nalatigheid van de cliënt om de veiligheid van de gepersonaliseerde veiligheidskenmerken van het Klantherkenningsmiddel te waarborgen, komen Betaaltransacties in de periode*



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- voor de in de eerste alinea bedoelde melding tot een maximum van EUR 150,- voor rekening en risico van de cliënt (behoudens de gevallen sub II. en III.).
- II. In geval van grove nalatigheid van de cliënt in de strikte naleving van de in de eerste alinea van dit artikel bedoelde (gebruiks-, veiligheids-, en procedure)regels komen Betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding volledig voor rekening en risico van de cliënt (behoudens het geval sub III.).
- III. In geval van fraude of opzet van de cliënt komen de Betaaltransacties steeds volledig voor zijn eigen rekening en risico.

Artikel 11 VCP

11. VEILIGHEID EN RISICOVERDELING

De Kaarhouder zal steeds alle (gebruiks-, veiligheids- en procedure-)regels van de bank naleven die volgens de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. of het Informatieblad Betaaldiensten gelden voor Communicaties en (het gebruik van) Communicatiekanalen, Klantherkenningsmiddelen (bijvoorbeeld zijn Kaart), Formulieren of informatiedragers. Hiertoe behoren onder meer alle veiligheidsverplichtingen van de Kaarhouder krachtens artikel 13 Voorwaarden Cliëntrelatie, met inbegrip van de daarin nader uitgewerkte verplichting om (mogelijk) onbevoegd gebruik van een Klantherkenningsmiddel (bijvoorbeeld zijn Kaart) of een op naam gesteld Formulier terstond aan de bank te melden. Die meldplicht bestaat in ieder geval mede indien de Kaart (mogelijk) door een onbevoegde kan worden gebruikt, indien er (mogelijk) een wachtwoord of code (voor het gebruik) van de Kaart bekend is aan of gebruikt kan worden door een onbevoegde, of er (mogelijk) een kopie is gemaakt van een Klantherkenningsmiddel of daarvan deel uitmakende geheime gegevens, of er zich enig ander veiligheidsincident voordoet.

Betaaltransacties die zonder (geldige) opdracht van de Kaarhouder worden uitgevoerd komen in afwijking van de risicoverdeling in de Voorwaarden Cliëntrelatie volledig voor risico van de bank behoudens de volgende uitzonderingen:

- I. in geval van grove nalatigheid van de Kaarhouder in de strikte naleving van de in de eerste alinea van dit artikel bedoelde (gebruiks-, veiligheids- en procedure-)regels komen betaaltransacties in de periode voor de in de eerste alinea bedoelde melding volledig voor rekening en risico van de Hoofdkaarhouder (behoudens het geval sub II.).
- II. in geval van fraude of opzet van de Kaarhouder komen de betaaltransacties steeds volledig voor rekening en risico van de Hoofdkaarhouder.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade die is ontstaan doordat onbevoegden misbruik hebben gemaakt van haar bankpassen en creditcard, ter grootte van een bedrag van € 3.525,76, zijnde de door haar geleden schade minus het contractueel met Aangeslotene overeengekomen eigen risico van € 150,-, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de verzenddatum van dit bindend advies tot aan de dag van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

algehele voldoening. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat zij niet grof nalatig is omgegaan met haar bankpas en/of pincode.

- 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. Op grond van artikel 7 VBP en artikel 11 VCP dient een kaarthouder zorgvuldig met haar bankpas c.q. creditcard en pincode om te gaan. De gevolgen van misbruik van de bankpas c.q. creditcard in geval van grove nalatigheid zijn in beginsel voor rekening van de kaarthouder tot een bedrag van € 150,-. Een kaarthouder is volledig aansprakelijk in geval van fraude of opzet.
- 4.2. Wat betreft de vraag of Consument grove nalatigheid met betrekking tot haar bankpassen en creditcard en/of haar pincode kan worden verweten overweegt de Commissie als volgt.
- 4.3. Vaststaat dat Consument haar bankpas na gebruik heeft opgeborgen in haar portemonnee. Er kan echter in het midden worden gelaten of Consument haar portemonnee heeft opgeborgen in haar afgesloten schoudertas of in haar jaszak met rits. Het bewaren door Consument van haar portemonnee met bankpas in een dergelijke schoudertas of in een dergelijke jaszak is naar het oordeel van de Commissie op zichzelf onvoldoende grond om aan te nemen dat er sprake is van grove nalatigheid in de zin van artikel 7 VBP. De Commissie is van oordeel dat een dergelijke tas (zie o.a. Geschillencommissie Kifid (2012/214) een extra belemmerende factor is voor zakkenrollers om zich meester te maken van de portemonnee en bankpas van Consument. Hetzelfde geldt ook voor een jaszak (zie o.a. Geschillencommissie 2009/55), zeker nu deze werd afgesloten door middel van een ritssluiting.
- 4.4. De portemonnee van Consument is op een druk treinstation uit haar schoudertas of jaszak onvreemd. In een drukke omgeving, zoals een treinstation diende Consument de nodige zorgvuldigheid en oplettendheid ten aanzien van haar portemonnee en bankpas in acht te nemen (zie Geschillencommissie Kifid 2011/259).
- 4.5. Het feit dat iemand kans heeft gezien de portemonnee van Consument uit haar schoudertas of jaszak te onvreemden terwijl zij op een druk treinstation op haar hoede behoorde te zijn, is op zichzelf evenwel onvoldoende grond om aan te nemen dat Consument grof nalatig heeft gehandeld. Aangeslotene heeft naar oordeel van de Commissie onvoldoende feiten en/of omstandigheden naar voren gebracht waaruit zou blijken dat er sprake is van grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Aldus



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

heeft Aangeslotene niet aangetoond dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de VBP en VCP niet heeft nageleefd. Voor de schade die ten gevolge van het ontvreemden van de bankpas is ontstaan is Consument daarom niet aansprakelijk.

- 4.6. Voor zover het gaat om de schending van de geheimhoudingsplicht ten aanzien van de uitsluitend aan Consument bekend zijnde pincode, heeft Aangeslotene geen feiten en/of omstandigheden aangevoerd die aannemelijk maken dat Consument grove nalatigheid kan worden verweten ten aanzien van de geheimhouding van de pincode.
- 4.7. De Commissie concludeert derhalve dat Consument haar verplichtingen uit hoofde van de VBP en VCP niet met grove nalatigheid niet is nagekomen. Hieruit volgt dat Aangeslotene de door Consument geleden schade minus het eigen risico met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de verzenddatum van dit bindend advies tot aan de dag van algehele voldoening dient te vergoeden. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene ook de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
- 4.8. 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 Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 3.525,76, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de verzenddatum van dit bindend advies tot aan de dag van algehele voldoening, en met vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.