



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 29  
d.d. 2 februari 2011  
(mr. C.E. du Perron, voorzitter)**

**Samenvatting**

Diefstal bankpas. Onbevoegde transacties ter hoogte van € 4.188,17. Alhoewel niet met zekerheid kan worden vastgesteld op welk moment en op welke wijze de pas van Consument is ontvreemd, is de Commissie van oordeel dat het enkele feit dat Consument mogelijk een ogenblik onzorgvuldig is geweest, terwijl vaststaat dat de pas in ieder geval niet toen is gestolen, onvoldoende om grove nalatigheid aan te nemen. Aangeslotene niet geslaagd in bewijs.

**I. Procedure**

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

- de relevante stukken uit het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting, zoals ontvangen op 18 juni 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 september 2010;
- de repliek van Consument van 14 september 2010.

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 op 17 november 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument en zijn echtgenote houden bij Aangeslotene een en/of rekening aan met rekeningnummer X.
- 2.2 Op woensdag 13 augustus 2008 om 11.44 uur heeft Consument zijn bankpas gebruikt om bij een geldautomaat van Aangeslotene te Y zijn saldo op te vragen. Nadat hij dat had gedaan, heeft Consument zijn pas opgeborgen in een tasje dat hij om zijn nek had hangen. Zijn pas doet hij altijd in het voorste vakje, waar Consument ook zijn bibliotheekpas bewaart. Consument is vervolgens naar de bibliotheek gelopen en heeft daar plaatsgenomen aan de leestafel. Toen Consument bij de uitleenbalie kwam, bemerkte hij dat zowel zijn bibliotheekpas als zijn bankpas



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

niet meer in het tasje zaten. De bankpas is vervolgens diezelfde dag om 13.27 uur geblokkeerd.

- 2.3 Op donderdagochtend 14 augustus 2008 heeft Consument via internetbankieren zijn rekeningoverzicht opgevraagd. Daaruit bleek dat op 13 augustus 2008 zeven onbevoegde transacties met de pas zijn verricht, voor een totaalbedrag van € 5.088,17. De eerste betwiste opname met de pas heeft om 11.52 uur plaatsgevonden. Een bedrag van € 900,- heeft Aangeslotene reeds aan Consument vergoed, omdat bij de opname (aan het loket) was nagelaten om legitimatie te vragen.

### **3. Geschil**

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de thans resterende schade ter hoogte van € 4.188,17, onder aftrek van het eigen risico.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- 3.2.2 Consument betwist dat hij, zoals door Aangeslotene is gesteld, onvoldoende toezicht op zijn pas heeft gehouden en daardoor grof nalatig heeft gehandeld. In dat verband heeft Consument aangevoerd dat het verweer van Aangeslotene in hoofdzaak is gebaseerd op zijn verklaring in het proces-verbaal van aangifte. Daarin heeft Consument verklaard dat het tasje in de bibliotheek wellicht enkele ogenblikken onbeheerd op tafel heeft gelegen, terwijl hij een boek haalde. Consument stelt dat hij daarmee slechts een mogelijke verklaring voor de diefstal heeft willen geven, maar geenszins vaststaat dat een en ander ook daadwerkelijk het geval is geweest. Ter zitting heeft Consument toegelicht dat hij in de bibliotheek het tasje op een tafel heeft achtergelaten om een boek te pakken, maar dat hij daarop (van een afstandje) nog wel toezicht heeft gehouden.
- 3.2.3 Consument heeft voorts aangevoerd dat uit camerabeelden blijkt wie de onbevoegde transacties heeft verricht. Consument verwijt Aangeslotene dat zij geen gebruik van deze beelden heeft gemaakt alsmede van de mogelijkheid die de baliemedewerker van de bank Z te Y had om de dader te achterhalen toen deze aan de balie geld kwam opnemen.
- 3.2.4 Ten slotte heeft Consument nog gesteld dat mogelijk sprake is geweest van skimming. Consument acht het niet redelijk dat, nu Aangeslotene heeft gesteld dat uit een door haar ingesteld onderzoek is gebleken dat daarvan geen sprake is geweest, op hem de bewijslast rust.
- 3.3 Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Daartoe heeft zij aangevoerd dat, gelet op het korte tijdsbestek tussen de door Consument verrichte saldocontrole om 11.44 uur en de eerste onbevoegde opname om 11.52 uur, de pas uitsluitend kan zijn gestolen tijdens de wandeling van Consument van de geldautomaat naar de bibliotheek of in de bibliotheek zelf. Met betrekking tot laatstgenoemde mogelijkheid heeft Aangeslotene gewezen op de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

verklaring van Consument in het proces-verbaal dat het tasje wellicht enkele ogenblikken onbeheerd op tafel heeft gelegen. Aangeslotene verwijt Consument dat deze niet voortdurend toezicht op zijn tas heeft gehouden, waardoor een derde kans heeft gezien zijn pas daaruit weg te nemen. Aangeslotene meent dat Consument daarmee niet de vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen, zodat hij conform artikel 6 lid 2 d van de toepasselijke Voorwaarden Gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB) zelf aansprakelijk is voor de onbevoegde transacties.

- 3.4 Voor zover moet worden aangenomen dat de pas niet in de bibliotheek is gestolen, heeft Aangeslotene gesteld dat in dat geval de feitelijke toedracht van de diefstal niet kan worden vastgesteld, zodat, conform eerdere jurisprudentie van de Geschillencommissie waarin is bepaald dat een consument tenminste enig inzicht moet kunnen geven in de omstandigheden waaronder de diefstal heeft kunnen plaatsvinden, de vordering op die grond dient te worden afgewezen.
- 3.5 Wat betreft de gestelde skimming heeft Aangeslotene aangevoerd dat een door haar ingesteld onderzoek geen aanwijzingen daarvoor heeft opgeleverd. De geldautomaat waar Consument zijn saldo heeft opgevraagd staat niet bekend als skimlocatie. Bovendien is in het onderhavige geval de pas van Consument gestolen, terwijl bij skimming de pasgegevens worden gekopieerd.

#### **4. Beoordeling**

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

- 4.1 Op grond van artikel 3 lid 1 en artikel 6 lid 1 van de toepasselijke voorwaarden dient Consument zorgvuldig om te gaan met zijn bankpas en de daarbij behorende pincode. Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas en pincode vanaf het moment dat hij daarover de beschikking heeft gekregen.
- 4.2 In geval van misbruik van de pas is Consument in ieder geval aansprakelijk tot een bedrag van € 150,-, zijnde het eigen risico. Indien sprake is van opzet, grove schuld of grove nalatigheid aan de zijde van Consument, wordt de aansprakelijkheid ingevolge artikel 6.2 sub d verhoogd tot het gehele bedrag van de onbevoegde transacties. Datzelfde geldt indien de geheimhoudingsverplichting, zoals neergelegd in artikel 3 lid 2 van genoemde voorwaarden, niet is nageleefd.
- 4.3 Wat betreft de vraag of Consument opzet, grove schuld of grove nalatigheid met betrekking tot zijn pas en de bijbehorende pincode kan worden verweten, overweegt de Commissie als volgt. Ter zitting is besproken dat, gelet op het tijdsverloop tussen de door Consument verrichte saldocontrole en de eerste onbevoegde opname enerzijds, en de duur van de wandeling naar de bibliotheek anderzijds, het niet aannemelijk is dat de pas in de bibliotheek is ontvreemd. Ook als Consument in de bibliotheek grof onzorgvuldig of nalatig heeft gehandeld door zijn tas tijdelijk onbe-



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

heerd achter te laten, is daardoor niet aannemelijk dat tussen deze grove onzorgvuldigheid of nalatigheid en de diefstal van de pas causaal verband bestaat.

Aangeslotene heeft ter zitting aangevoerd dat Consument, door zijn tasje in de bibliotheek enige ogenblikken onbeheerd achter te laten, blijk heeft gegeven van onzorgvuldig handelen, zodat kan worden aangenomen dat hij onderweg naar de bibliotheek eveneens onzorgvuldig is geweest, waardoor de diefstal van de pas mogelijk is geworden. Dit betoog acht de Commissie, gelet op de geldende voorwaarden, de daarin vervatte bewijslastregeling, en hetgeen Consument heeft gesteld over de wijze waarop hij zijn pas pleegt te bewaren, echter onvoldoende om aan te nemen dat Aangeslotene is geslaagd in het bewijs dat sprake is van opzet, grove schuld of grove nalatigheid zoals bedoeld in artikel 6.2 sub d van de toepasselijke voorwaarden. Van grove onzorgvuldigheid of nalatigheid met betrekking tot de pincode is evenmin gebleken. Hieruit volgt dat de opnames boven het eigen risico voor rekening van Aangeslotene dienen te komen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene, binnen een termijn van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag vergoedt van € 4.188,17 minus € 150,- eigen risico en vermeerderd met € 50,- ter zake van de door Consument betaalde eigen bijdrage voor behandeling van het geschil door de Commissie.

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.