



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 6**

**d.d. 20 januari 2011**

**mr. C.E. du Perron, voorzitter**

### **Samenvatting**

Inbraak in woning van Consument waarbij vier passen zijn gestolen. Met twee passen is geld opgenomen. Commissie overweegt dat Consument, door de originele pincodebrieven te bewaren, in strijd heeft gehandeld met de veiligheidsinstructies die Aangeslotene voorschrijft. Nu de opnames zijn verricht met twee verschillende passen die ieder een eigen pincode hebben, moet worden aangenomen dat Consument haar geheimhoudingsverplichting heeft geschonden.

### **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 7 juni 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 26 juli 2010;
- de repliek van Consument van 22 augustus 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 27 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 haar echtgenoot houden bij Aangeslotene twee en/of betaalrekeningen aan met rekeningnummers 0 en 00.
- 2.2 In de nacht van 25 op 26 mei 2009 is ingebroken in de woning van Consument en haar echtgenoot. Bij de inbraak is de portemonnee van Consument gestolen, waarin vier passen zaten. Het betreft een oude X pas en een nieuwe Y Betaalpas die behoren bij de rekening met nummer 0 en een oude X pas en Z pas die behoren bij de rekening met nummer 00. Ten laste van laatstgenoemde rekening hebben onbevoegden twee transacties verricht voor in totaal een bedrag van



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

€ 1.250,-. Ten laste van de rekening met nummer 0 zijn eveneens twee onbevoegde transacties verricht voor een totaalbedrag van

€ 460,-. In verband met de overschrijding van de opnamelimiet heeft Aangeslotene een deel daarvan, € 210,-, reeds aan Consument vergoed.

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert vergoeding van de thans resterende schade ter hoogte van € 1.500,-, 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 zij, zoals door Aangeslotene is gesteld, haar geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de bij de passen behorende pincodes heeft geschonden. Daartoe heeft Consument aangevoerd dat zij de originele pincodebrieven weliswaar heeft bewaard, maar dat deze niet in haar portemonnee zaten. Genoemde brieven waren op zolder opgeborgen, waar Consument en haar echtgenoot die bewuste nacht sliepen en de hond op dat moment ook was, zodat een derde deze onmogelijk heeft kunnen vinden. Voorts heeft Consument aangevoerd dat de pincodes die op de brieven stonden vermeld waren gekoppeld aan oudere, niet meer in gebruik zijnde, passen en derhalve geen betrekking hadden op de gestolen passen. Consument meent dat Aangeslotene er aldus niet in is geslaagd te bewijzen dat zij haar geheimhoudingsverplichting met betrekking tot de verschillende pincodes heeft geschonden.

3.3 Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen, omdat zij in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende verplichtingen zoals opgenomen in de Voorwaarden gebruik Geld- en Betaalautomaten (VgGB). In het bijzonder verwijt Aangeslotene Consument dat zij de instructie om direct na de ontvangst en het lezen van de pincodebrieven deze te vernietigen niet heeft opgevolgd, maar genoemde brieven heeft bewaard. Aangeslotene meent dat Consument aldus een derde in de gelegenheid heeft gesteld kennis te nemen van de bij de passen behorende pincodes. In dat verband heeft Aangeslotene toegelicht dat, indien een pas, om welke reden dan ook, wordt vervangen, de pincode ongewijzigd blijft. Anders dan Consument heeft gesteld, hadden de brieven derhalve wel degelijk betrekking op de gestolen passen. Aangeslotene acht het ook aannemelijk dat een derde de pincodebrieven heeft gevonden, nu bij de drie gebruikte passen direct de juiste pincode is ingevoerd. Consument heeft aldus naar de mening van Aangeslotene haar geheimhoudingsverplichting, zoals neergelegd in artikel 3 lid 2 van genoemde voorwaarden geschonden, zodat zij ingevolge artikel 6 lid 2 c sub 3 zelf aansprakelijk is voor de geleden schade.

3.4 Aangeslotene heeft voorts nog jurisprudentie overgelegd van de Geschillencommissie alsmede een arrest van het Gerechtshof Amsterdam, waarin is geoordeeld dat, indien



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

sprake is van misbruik van meerdere passen en meerdere pincodes, de pincodes bij de onbevoegden bekend moeten zijn geweest, zodat schending van de geheimhoudingsverplichting wordt aangenomen.

#### **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(sen) en de daarbij behorende pincode(s). Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de bankpas(sen) en pincode(s) vanaf het moment dat zij daarover de beschikking heeft gekregen.
- 4.2 In geval van misbruik van de pas(sen) 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 genoemde geheimhoudingsverplichting heeft geschonden, overweegt de Commissie dat Consument, door het bewaren van de originele pincodebrieven, in strijd heeft gehandeld met de veiligheidsinstructies die de bank voorschrijft. De mogelijkheid dat een derde op enig moment, ook als dat niet de avond van de inbraak is geweest, de bedoelde brieven heeft gevonden, kan niet worden uitgesloten. Daaraan voegt de Commissie nog toe dat, nu de onbevoegde opnames zijn verricht met twee verschillende passen die ieder een eigen pincode hebben en ter zitting niet is gebleken op welke wijze de pincodes anderszins bij derden bekend kunnen zijn geworden, moet worden aangenomen dat de codes verkregen zijn doordat Consument haar geheimhoudingsverplichting niet heeft nageleefd. De onbevoegde opnames moeten daarom voor haar rekening komen.

#### **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast 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.