



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 7

d.d. 20 januari 2011

mr. C.E. du Perron, voorzitter

Samenvatting

Diefstal bankpas. Onbevoegde opnames met een totaalbedrag van € 5.500,-. Commissie overweegt dat, alhoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is van grove nalatigheid, Consument tenminste enig inzicht dient te geven in de wijze(n) waarop pas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt. Nu zulks niet duidelijk is geworden, dienen de opnames voor rekening van Consument te blijven.

1. 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 15 juli 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 september 2010;
- de repliek van Consument van 26 september 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 20 oktober 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 termen aanwezig geacht om, conform artikel 16 lid 4 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, het geschil af te doen op basis van de door partijen overgelegde stukken en zonder dat een hoorzitting heeft plaatsgevonden.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument houdt bij Aangeslotene een betaalrekening aan met nummer 0. Bij de rekening behoort een Betaalpas eindigend op 00.
- 2.2 Op donderdag 18 juni 2009 om 16.32 uur heeft Consument op het postkantoor aan de X te Y een bedrag van € 3.000,- opgenomen. Consument heeft het geld direct opgeborgen in een apart vakje van haar tas en dat met twee ritsen afgesloten. Consument weet zich niet meer te herinneren of zij haar pas weer heeft teruggekregen van de medewerker van het postkantoor. Thuis heeft Consument haar geld opgeborgen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 2.3 Op dinsdag 30 juni 2009 ontving Consument een brief van Aangeslotene, waarin stond vermeld dat vermoedelijk misbruik was gemaakt van haar pas, zodat deze uit voorzorg was geblokkeerd. Consument heeft daarop haar tas gecontroleerd en vastgesteld dat de pas daar niet meer in zat. Zij heeft vervolgens contact opgenomen met Aangeslotene die haar meedeelde dat in de periode tussen 27 en 29 juni 2009 negen transacties met de pas hebben plaatsgevonden voor in totaal een bedrag van € 5.500,-.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de onbevoegde transacties ter hoogte van € 5.500,-, onder aftrek van het eigen risico.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- 3.2.1 Consument betwist dat zij, zoals Aangeslotene heeft gesteld, grof nalatig heeft gehandeld. Zij stelt dat zij slachtoffer is geworden van een misdrijf. Wat betreft de bij de pas behorende pincode, heeft Consument benadrukt dat zij deze nergens heeft genoteerd. De mededeling op het schademeldingsformulier berust op een vergissing die het gevolg was van het verkeerd lezen van de vraag. Consument acht het onredelijk dat Aangeslotene zich beroept op het schademeldingsformulier en op die grond de onbevoegde transacties niet vergoedt.
- 3.3.1 Aangeslotene is van mening dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Daartoe heeft zij aangevoerd dat, nu Consument geen inzicht kan geven in de wijze waarop haar pas en pincode zijn ontvreemd, zij niet gehouden is de onbevoegde transacties te vergoeden. Aangeslotene heeft daarbij verwezen naar uitspraken van de Geschillencommissie Bankzaken, voorloper van de huidige Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, die er kort gezegd op neerkomen dat de zorgplicht met zich brengt dat een consument enig inzicht kan geven in de feitelijke toedracht van de ontvreemding van de pas. Indien een consument daarover geen inlichtingen kan verschaffen, kan zulks worden aangemerkt als grof nalatig. Nu in het onderhavige geval niet duidelijk is geworden op welke wijze de pas van Consument is ontvreemd, meent Aangeslotene dat zij niet aansprakelijk kan worden gehouden voor de ontstane schade.
- 3.3.2 Aangeslotene stelt dat evenmin duidelijk is op welke wijze derden de pincode van Consument hebben kunnen achterhalen. Aangeslotene heeft aangevoerd dat de mogelijkheid dat de pincode is afgekeken redelijkerwijs kan worden uitgesloten, nu Consument zelf de pas voor het laatst op 18 juni 2009 heeft gebruikt en de onbevoegde opnames op 27 juni 2009 zijn aangevangen. Aangeslotene laat weten waarde te hechten aan de mededeling van Consument op het schademeldingsformulier.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

lier dat zij een notitie van haar pincode bewaarde. Dat Consument daarop later is teruggekomen doet volgens Aangeslotene daaraan niet af.

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 haar betaalpas en de daarbij behorende pincode. Consument is verantwoordelijk voor (het gebruik van) de betaalpas en pincode vanaf het moment dat zij 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 Naar het oordeel van de Commissie is niet aannemelijk geworden dat Consument een notitie van haar pincode bewaarde. Zulks valt in ieder geval niet uit het schade-meldingsformulier af te leiden. De combinatie van vragen en antwoorden op dat formulier is voor meer dan een uitleg vatbaar.
- 4.4 Wat betreft de vraag of Consument grof nalatig heeft gehandeld, overweegt de Commissie als volgt. Alhoewel het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat sprake is geweest van grove nalatigheid, dient Consument tenminste enig inzicht te geven in de wijze(n) waarop de pas en pincode in onbevoegde handen zouden kunnen zijn geraakt, zodat Aangeslotene zich daarover een beeld kan vormen. Een andere regel zou Aangeslotene voor onaanvaardbare risico's van misbruik plaatsen. Nu er geen aanwijzingen zijn dat Consument het slachtoffer is geworden van zakkenrollerij in combinatie met het afkijken van haar pincode, blijft volledig duister hoe haar pas en haar pincode in verkeerde handen kunnen zijn gekomen. Onder die omstandigheden dienen de onbevoegde opnames voor rekening van Consument te blijven.

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.