



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-105 d.d. 3 april 2012**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)**

**Samenvatting**

Het (enkele) bewaren van een pinpas in een kluis is op zich niet grof nalatig handelen in de zin van de algemene voorwaarden. Het enkele feit dat de kluis niet in de muur was verankerd, waardoor derden (kennelijk) in staat zijn geweest om de kluis te ontvreemden, maakt dit niet anders. Grote nalatigheid aan de kant van Consument is niet komen vast te staan; Aangeslotene heeft verder ook niets gesteld dan wel bewezen die een dergelijke conclusie (wel) kunnen rechtvaardigen.

**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 geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 16 mei 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 1 augustus 2011;
- de repliek van Consument van 11 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 22 augustus 2011.

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 de zaak op stukken behandeld op zittingsdatum 23 november 2011 te Den Haag.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument was van 18 december 2009 tot 9 januari 2010 met vakantie. In deze periode is er bij haar ingebroken, waarbij een niet in de muur verankerde kluis is weggenomen. Bij terugkomst van haar vakantie, op 9 januari 2010, ontdekte Consument de diefstal.
- 2.2 In de kluis bevond zich, naast enkele waardepapieren, de pinpas die Consument uit hoofde van haar relatie met Aangeslotene heeft gekregen.
- 2.3 Op dezelfde dag heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. Daarbij werd aan Consument medegedeeld dat op respectievelijk 25, 26 en 31 december 2009 met de pinpas bedragen van de bijbehorende bankrekening, met nummer 00, waren opgenomen, met een totaal van € 1.490,-.
- 2.4 De bedragen zijn opgenomen met pas nummer 0. Deze (egekleurde) pas is (reeds) in februari 2009 naar Consument gezonden, ter vervanging van de 'oude' pas. De bij de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

oude pas behorende pincode is door Aangeslotene in 2006 aan Consument verstrekt. De brief waarin de bijbehorende pincode aan Consument kenbaar is gemaakt, was niet meer in het bezit van Consument.

2.5 Consument heeft op 9 januari 2010 de pinpas laten blokkeren. Voorts heeft zij Aangeslotene verzocht de door haar geleden schade te vergoeden. Aangeslotene heeft dit verzoek niet gehonoreerd.

2.6 Op de relatie tussen Aangeslotene en Consument zijn de “Voorwaarden gebruik Betaalpassen en Creditcards” (verder: “de VgBC”) van toepassing alsmede de “Voorwaarden Betaalrekening” (verder: “de Voorwaarden”).

### **3. Geschil**

3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade. Consument heeft haar schade begroot op een bedrag van € 1.490,-. Consument vordert tevens vergoeding van de wettelijke rente, te rekenen vanaf 13 januari 2010.

3.2. De vordering van Consument steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De pincode lag niet in de kluis. Consument heeft zich dienaangaande vergist bij het afleggen van haar verklaring ten behoeve van het proces-verbaal alsmede de melding die zij op 9 januari 2010 bij de Alarmlijn van Aangeslotene deed. In februari 2009 heeft Consument een nieuwe pinpas van Aangeslotene ontvangen, met een begeleidend schrijven (verder: de brief). In deze brief was vermeld dat de nieuwe pinpas door Consument nog moest worden geactiveerd. Consument was op dat moment in de veronderstelling dat dit inhield dat zij zelf een pincode kon kiezen en daartoe de brief diende te bewaren. Consument heeft de betreffende pinpas echter nimmer geactiveerd en heeft, vanuit voornoemde veronderstelling redenerend, de brief samen met de pinpas in de kluis bewaard. Bij het opmaken van het proces-verbaal volgend op de diefstal van de kluis heeft Consument dan ook verklaard dat de bij de pinpas behorende pincode zich ook in de kluis heeft bevonden. Echter, dit berustte op een misvatting; de brief bevatte immers geen pincode en derhalve heeft Consument, onbewust, een verkeerde verklaring afgelegd welke in het proces-verbaal is opgenomen. Het is Consument nadien overigens gebleken dat een (nieuwe) pincode – uit veiligheidsoverwegingen – niet tezamen met een nieuwe pinpas wordt opgestuurd, noch dat degene die een nieuwe pinpas ontvangt zelf een nieuwe pincode mag kiezen.
- Indien Aangeslotene er (wel) in slaagt om aan te tonen dat de pincode in de kluis lag, is het vervolgens onredelijk om te stellen dat Consument onzorgvuldig met de pincode is omgegaan. In de algemene voorwaarden is bepaald dat de houder van een pinpas de bijbehorende pincode altijd uitsluitend voor zichzelf dient te houden en de brief waarin de nieuwe pincode wordt kenbaar gemaakt moet vernietigen na van de nieuwe pincode te hebben kennisgenomen. Hierbij is tevens bepaald dat indien men de pincode niet kan onthouden, men hiervan een aantekening mag maken, doch op een dusdanige wijze dat de pincode nimmer



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- door anderen kan worden ontcijferd. Dit, eenzijdig opgelegde, beding moet als onredelijk bezwarend worden aangemerkt.
- Uit jurisprudentie blijkt (voorts) dat uit het enkele feit dat het de dader gelukt is de (bijbehorende) pincode te achterhalen, niet volgt dat de betreffende consument onzorgvuldig met zijn pincode is omgegaan, laat staan dat er sprake is van 'groe nalatigheid'. Nu het feit waarop Aangeslotene zich beroept, namelijk dat de brief met de originele pincode door Consument in de kluis werd bewaard, is weerlegd, dient Aangeslotene (overig) bewijs aan te dragen voor haar stelling dat Consument grof onzorgvuldig met de pincode is omgegaan. Aangeslotene heeft dit bewijs niet geleverd.
  - Aangaande de kluis licht Consument het volgende toe. Consument heeft in april 2008 de kluis aangeschaft, welke zij thuis in een hoek heeft geplaatst; de kluis was hierdoor ingeklemd tussen de buitenmuur en een kast. Deze kast was dieper dan de kluis, hetgeen meebracht dat de kluis niet in het zicht stond. De kluis had de afmetingen van 75 x 50 x 50 cm en woog 140 kilo. De kluis was weliswaar niet in de muur verankerd, doch dit doet niet af aan het feit dat de kluis niet ondeugdelijk is, noch op 'eenvoudige' wijze is mee te nemen. Het standpunt van Aangeslotene, inhoudende dat de kluis "eenvoudig [kon] worden meegenomen door de inbreker waardoor de inbreker de betaalpas en de pincode kon bemachtigen" wordt door Consument dan ook met klem weersproken.
  - Consument kan niet aangeven op welke wijze de dader dan wel aan de pincode is gekomen. Dit rechtvaardigt echter niet de conclusie dat zij grof onzorgvuldig met de pincode is omgegaan.
  - Consument heeft zelf diverse acties ondernomen om de daders op te (laten) sporen, zoals aangifte bij de politie en het melden van oneigenlijk gebruik van de pinpas bij Aangeslotene. Aangeslotene heeft op dat gebied zelf geen enkele inspanning geleverd, zoals het aanleveren van gegevens bij de politie – dit tot teleurstelling van Consument.
  - Resumerend: Consument heeft de pincode nimmer in haar kluis (bij de pinpas) opgeborgen. Voorts is het opbergen van de pinpas (zonder bijbehorende pincode) in een kluis met een gewicht van 140 kilo niet te kwalificeren als 'groe nalatig'.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument heeft in strijd gehandeld met artikel 7.2 VgBC door de originele pincodebrief te bewaren. Nu Consument zich niet aan dit bepaalde in artikel 7.2 VgBC heeft gehouden, volgt, op grond van artikel 23.1 VgBC, dat Consument jegens Aangeslotene aansprakelijk is. Het bepaalde in artikel 24.2 VgBC brengt mee dat Consument door het niet naleven van artikel 7.2 VgBC tevens grof nalatig heeft gehandeld en zelf aansprakelijk is voor de gevolgen hiervan.
  - Consument heeft voorts grof nalatig in de zin van de algemene voorwaarden gehandeld door de pincode in de buurt van haar pinpas te bewaren, hetgeen eveneens een schending van artikel 7.2 VgBC oplevert.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- Blijkens het opgemaakte proces-verbaal bevond de pincode zich, tezamen met de pinpas, in de (weggenomen) kluis. Consument heeft ook zelf een verklaring van die strekking afgelegd. De oorspronkelijk door Consument verstrekte verklaringen van Consument, zowel bij de Alarmlijn van Aangeslotene als die welke is opgenomen in het proces-verbaal, acht Aangeslotene de meest waarschijnlijke weergave van de gang van zaken. Op grond hiervan is de conclusie gerechtvaardigd dat Consument haar geheimhoudingsplicht ten aanzien van haar pincode heeft geschonden. Deze verplichting is neergelegd in artikel 7.2 VgBC.
- De eerste verklaringen van Consument liggen bovendien ook het meest voor de hand. Consument heeft immers haar pinpas nooit gebruikt voor transacties waarbij een pincode benodigd was. Ook voor bankieren via internet zijn de pinpas en pincode niet vereist. De betreffende dader heeft echter de pincode direct juist ingetoetst. Het feit dat Consument de pincode nooit heeft gebruikt en de pincode daarmee ook niet ergens bij een transactie kan zijn afgekeken, kan niet tot een andere gevolgtrekking leiden dan dat er een aantekening van de pincode in de kluis moet hebben gelegen, hetgeen strookt met de eerste verklaring van Consument bij de Alarmlijn van Aangeslotene.
- Het is overigens correct dat bij het verstrekken van de nieuwe pinpas in februari 2009, in het kader van het samengaan van X en Aangeslotene, de oude pincode (welke reeds in 2006 was verstrekt aan Consument) behouden bleef.
- Consument heeft aangaande het beroep van Aangeslotene op artikel 7.2 van de VgBC verwezen naar een uitspraak van de Rechtbank Utrecht d.d. 13 augustus 2008. Deze verwijzing is echter niet terecht, aangezien de feitelijke toedracht daarvoor te veel afwijkt van onderhavig geval, waarbij de kluis niet in de muur was verankerd. In het onderhavige geval had Consument een relatief kleine kluis die eenvoudig kon worden meegenomen door de inbreker, waardoor deze de pinpas en pincode kon bemachtigen. Met dit aspect had Consument rekening moeten houden toen zij de pinpas en pincode in de kluis opborg.
- Het voorgaande afrondend: in de VgBC zijn bepalingen opgenomen met als strekking dat een eventuele notitie van de pincode afdoende versluierd dient te zijn zodat derden de pincode niet kunnen achterhalen, en voorts dat de versluierde pincode niet in de buurt van de pinpas bewaard mag worden. De gang van zaken kan niet tot een andere conclusie leiden dan dat Consument grof nalatig heeft gehandeld ten aanzien van de pincode. De vordering van Consument is dan ook terecht afgewezen.
- Ten overvloede: het ligt niet op de weg van Aangeslotene om daders op te sporen. Dit is een taak van de politie. Indien de politie Aangeslotene om (nadere) gegevens vraagt, zal Aangeslotene deze (vanzelfsprekend) ter beschikking stellen.

#### **4. Beoordeling**

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- 4.1 In de eerste plaats stelt de Commissie vast dat Consument de toepasselijkheid van de VgBC en de Voorwaarden niet heeft betwist. Deze voorwaarden vormen dan ook het juridisch kader voor de beoordeling van onderhavig geschil.

Artikel 7.2 van de VgBC luidt:

*“U moet uw pincode altijd voor uzelf houden. Daarvoor gelden deze regels:*

- *Vernietig de brief waarin uw pincode staat onmiddellijk nadat u deze heeft gelezen.*
- *Schrijf uw pincode niet op, maar leer deze uit uw hoofd.*
- *Kunt u uw pincode echt niet onthouden, dan kunt u een aantekening maken. Maar u moet ervoor zorgen dat anderen die aantekening niet kunnen ontcijferen.*
- *Bewaar de aantekening niet op of bij uw betaalkaart.*
- *Maak uw pincode aan niemand bekend en laat de pincode niet aan iemand anders zien. Ook niet aan medewerkers van Aangeslotene”.*

Artikel 23.1 van de VgBC luidt:

*“Als u zich niet houdt aan deze productvoorwaarden, bent u aansprakelijk jegens Aangeslotene”.*

Artikel 24.2 van de VgBC luidt:

*“U bent volledig aansprakelijk voor schade als de schade is ontstaan doordat u frauduleus heeft gehandeld of doordat u opzettelijk of indien u grof nalatig bent geweest. Bij wijze van voorbeeld en in aanvulling op de Voorwaarden Betaalrekening is sprake van grove nalatigheid:*

- *Als u de brief met pincode bewaart; of*
- *Als u een aantekening van uw pincode bij uw betaalkaart bewaart”.*

Artikel 79.1 van de Voorwaarden luidt:

*“Als u uw Betaalinstrument verliest of als het wordt gestolen of als u deze niet goed hebt beveiligd, kan iemand anders er gebruik van maken. Als dat gebeurt vóórdat u het verlies of de diefstal bij ons meldt, is maximaal € van de schade voor uw eigen rekening”.*

- 4.2 De Commissie overweegt dat het in deze vaststaat dat de pinpas van Consument zich in de kluis heeft bevonden ten tijde van de diefstal van de kluis. Aangeslotene heeft in deze een beroep gedaan op grove nalatigheid aan de zijde van Consument. Het ligt hierbij op de weg van Aangeslotene om zulks aan te tonen, hetgeen in onderhavig geval meebrengt dat het aan Aangeslotene is om te bewijzen dat zowel de pinpas als de pincode in de kluis waren opgeborgen. Het laatstgenoemde wordt door Consument nadrukkelijk betwist.

- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument in eerste instantie een andere verklaring heeft afgelegd aangaande het bewaren van de pincode in de kluis, aangezien Consument in de veronderstelling was de brief met de pincode te hebben bewaard, maar zich pas nadien heeft gerealiseerd dat de betreffende brief louter een ‘aansporing’ tot activering van de pinpas inhield. Dit doet naar het oordeel van de Commissie niet af aan het feit dat de Commissie het aannemelijk acht dat Consument de bij de (nieuwe) betaalpas behorende pincode niet tezamen met haar pinpas in haar kluis heeft bewaard. De afdeling Klantenservice van Aangeslotene heeft in dat kader (immers) bevestigd dat met het toesturen van de nieuwe pinpas aan Consument in 2009 ter vervanging van de oude pinpas aan Consument geen nieuwe pincode is



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

meegestuurd en de reeds in 2006 aan Consument verstrekte pincode ongewijzigd (gehandhaafd) is gebleven. De Commissie acht het hierbij aannemelijk dat de betreffende brief waarin de vanaf 2006 toepasselijke pincode aan Consument is medegedeeld, reeds (veel) eerder (door Consument) is vernietigd. Ook dit is naar het oordeel van de Commissie een belangrijke aanwijzing voor het feit dat Consument de pincode niet bij haar pinpas in de kluis heeft bewaard. Het standpunt van Aangeslotene, dat Consument gelet op alle feiten en omstandigheden van het geval, in het bijzonder de (eerste) verklaring van Consument gericht aan de Alarmlijn van Aangeslotene, de pincode wel (in de kluis) bij haar pinpas moet hebben bewaard volgt de Commissie dan ook niet.

- 4.4 De Commissie is voorts, in tegenstelling tot Aangeslotene, van oordeel dat het (enkele) bewaren van een pinpas in een kluis op zich niet als grof nalatig handelen in de zin van de VgBC kan worden beschouwd. Het enkele feit dat de kluis niet in de muur was verankerd, waardoor derden (kennelijk) in staat zijn geweest om de kluis te ontvreemden, waarbij de Commissie in het midden laat of dit, gelet op het formaat en het gewicht van de onderhavige kluis, 'eenvoudig' te realiseren is geweest, maakt dit niet anders.
- 4.5 Het voorgaande brengt mee dat naar het oordeel van de Commissie grove nalatigheid aan de kant van Consument niet is komen vast te staan en dat Aangeslotene verder niets heeft gesteld dan wel bewezen die een dergelijke conclusie (wel) kunnen rechtvaardigen. Aangeslotene komt dan ook geen beroep toe op grove nalatigheid aan de kant van Consument, hetgeen tot gevolg heeft dat Aangeslotene de door Consument geleden schade dient te vergoeden. Consument vordert vergoeding van de door haar geleden schade, door haar begroot op een bedrag van € 1.490,-. Dit bedrag is door Aangeslotene niet betwist. Op de door Aangeslotene te vergoeden schade dient het contractueel overeengekomen eigen risico van Consument ad € 150,- in mindering te worden gebracht, zodat een bedrag van € 1.340,00 voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking komt. Aangeslotene is hierbij naar het oordeel van de Commissie tevens de wettelijke rente verschuldigd, te rekenen vanaf 13 januari 2010. Deze wettelijke rente wordt door de Commissie tot op de dagtekening van deze uitspraak bepaald op een bedrag van € 100,-. De totale vergoeding voor Consument komt hiermee op een bedrag van € 1.440,-.
- 4.6 Nu Consument in het gelijk wordt gesteld dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
- 4.7 Al het overige door partijen gestelde kan niet tot een ander oordeel leiden en kan derhalve verder 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 de



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Consument vergoedt een bedrag van € 1.440,- 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.